香港申诉专员

2020/21 年报



正面看投诉

共建好制度

本年度

主要统计数字

接到的投诉

29,814

96% 透过电邮／传真

2.8% 透过邮件

0.7% 亲临本署

0.5% 致电本署

已完成的投诉个案

30,021

27,195 经评审并终结

2,480 经查讯后终结

167 经全面调查后终结

179 经调解后终结

投诉个案因本署职权范围所限经初步评审后于15个工作天内终结

99.8%

目标：99.0%

个案于三个月内终结

82.2%

目标：80.0%

个案于六个月内终结

98.1%

目标：99.0%

9

已完成的主动调查

136

已完成的与公开资料有关的个案

提出的建议

194

接到的查询

7,505

理想

确保香港的公共行政公平和有效率，兼且问责开明，服务优良。

使命

透过独立、客观及公正的调查，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及提高公共行政的质素和水平，并促进行政公平。

信念

- 以公正客观的态度进行调查
- 勇于承担责任，为市民和在本署职权管辖范围内的机构提供便捷的服务
- 对市民和机构尊重有礼
- 维持专业水平，切实履行本署各项职能

目录

大事纪要 P.4

申诉专员绪言 P.8

第一章 职能及权力 P.16
第二章 主动调查 P.22
第三章 投诉 P.34
第四章 调解 P.60
第五章 公开资料 P.66
第六章 改善公共行政 P.76
第七章 传递本署的资讯 P.82
第八章 内部行政 P.88

附件
附件1 《申诉专员条例》附表所列机构一览 P.94
附件2 对投诉不予跟进或不展开调查的情况 P.98
附件3 个案数字 P.99
附件4 接到及已跟进并终结的投诉个案 P.100
附件5 以查讯方式终结的投诉个案结果 P.104
附件6 经全面调查后终结的个案索引 P.108
附件7 顾问名单 P.119

财务报表
截至2021年3月31日止年度 P.122

投诉人约章 P.144

大事纪要

1988年

7月20日

立法局通过《行政事务申诉专员条例草案》

1989年

2月1日

- 制定《行政事务申诉专员条例》
- 第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP履新

3月1日

行政事务申诉专员公署正式运作，政府借调公务员到本署任职



第一任行政事务申诉专员贾施雅先生，JP

1993年

7月21日

完成有关的法例检讨，《行政事务申诉专员（修订）条例草案》提交立法局审议

1994年



第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP

2月1日

第二任行政事务申诉专员苏国荣先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日

《行政事务申诉专员条例》的修订获通过：

- 让市民可以直接向专员提出投诉，无须经由立法局议员转介
- 把一些主要的法定组织纳入职权范围
- 授权专员以不披露个案所涉人士身份的方式公布调查报告
- 授权专员展开主动调查

6月30日

委任顾问，向本署提供专业意见

7月1日

「行政事务申诉专员」及「行政事务申诉专员公署」的中文名称分别改为「申诉专员」及「申诉专员公署」

1995年

3月1日
扩大职权范围，让申诉专员可以就涉嫌违反《公开资料守则》的投诉展开调查

1996年

3月1日
邀请非官守太平绅士参加「太平绅士协助推广计划」

12月27日
「申诉专员」及「申诉专员公署」的英文名称分别改为「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997年

4月1日
推出调解服务，作为另类排解纠纷的方法

7月25日
设立申诉专员嘉许奖，表扬以正面和积极的态度处理投诉的公营机构

1999年

4月1日
第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日
扩大申诉专员嘉许奖计划，增设奖项，以表扬在提高服务质素方面有出色表现的公职人员



第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

2001年

3月28日
推出电话投诉服务

12月19日
《2001年申诉专员（修订）条例》生效：
- 确立申诉专员为单一法团，可全权处理本身的财务及行政事宜
- 授权申诉专员订定属下人员的聘用条款及条件
- 采纳有别于政府的制度和运作程序

2002年

9月6日
迁到位于上环信德中心的永久办公地方



2004年



第三任申诉专员戴婉莹女士，GBS, OBE, JP

4月1日
戴婉莹女士，GBS, OBE, JP连任申诉专员，开始新的五年任期（2004至2009年）

2005年

10月24日
行政署长与申诉专员签署行政安排备忘录，订明规管本署各项行政安排，以及本署与政府的工作关系的一般准则和指引


签署行政安排备忘录

2009年

4月1日

第四任申诉专员
黎年先生，GBS, JP履新



第四任申诉专员黎年先生，GBS, JP

2014年

4月1日

第五任申诉专员刘燕卿女士，SBS, JP履新



第五任申诉专员刘燕卿女士，SBS, JP

2019年

4月1日

第六任申诉专员赵慧贤女士，PDSM, PMSM履新



第六任申诉专员赵慧贤女士，PDSM, PMSM

2020年

12月

- 首次透过社交媒体播放申诉专员嘉许奖颁奖典礼
- 新闻发布会以纯网上直播方式举行



申诉专员绪言



大家在过去一年都深刻体会到2019冠状病毒病对社会各方面造成的深远影响。政府实施社交距离限制及其他管制措施，公共服务因而受到影响。政府部门及公营机构不但须因应疫情实施特别工作安排，且须以特殊方式提供特殊的公共服务。有关行政失当的投诉亦随之接踵而来，涉及的事项涵盖公共服务延误及暂停、公共设施关闭、补贴的审批、环境卫生问题，以及部门和机构对查询及投诉回应缓慢等。

我们就这些投诉进行查讯及调查时，察觉到政府及公营机构能有效地向市民大众传递讯息至为重要。政府能清晰及时地发布有关公共服务变更的资讯，对管理公众期望及提升公众的信心极之重要，亦有助市民尽早另作筹谋。公共服务提供者须留意不断转变的客观环境，参考一路汲取的经验教训，因时制宜，灵活变通，调整服务。各政府部门及公营机构无疑已为适应「新常态」付出很大努力，但同时亦须好好思考如何提升机构本身的应变能耐，以面对时代的挑战。



公署在尽量减少社交接触之余，竭力继续为市民提供服务。我们实施了特别工作安排，包括职员轮流「在家工作」，务求在维持服务及控制感染两者之间取得平衡。我们要求市民亲临公署前必须先行预约，亦鼓励他们以其他方式（例如透过电邮或电话）联络我们，以减少面对面的接触。在本年度，我们接到共29,814宗投诉，足以证明申诉专员公署在这个艰难的时期仍能为市民提供独立申诉途径的重要性。即使撇除有关相同课题或事件的同类主题投诉，公署在年度内接到的一般投诉数目为4,659宗，仍跟往年相若。

被投诉的机构需要更长时间才能回应公署的调查，令我们在处理投诉时要履行服务承诺，面对颇大压力。为加快处理个案，我们积极寻求以调解方式解决合适的投诉个案。由于许多公职人员须在家工作，令安排调解的工作较为困难；不过，公署人员加倍努力，最终能在这个非比寻常的年度内以调解方式处理了多达179宗个案，成绩令人非常满意。纵使在工作中遇上种种挑战，我们仍排除万难，在年度内完成了30,021宗投诉个案，且达到大部分服务承诺。主动调查方面，我们亦能保持势头，在年度结束前完成了共九项主动调查，另展开了12项新的主动调查。为此，我必须感谢全体职员发挥团队精神，尽心竭诚地工作。

公署在年度内接到的同类主题投诉数目再创新高，达25,155宗。处理这类投诉不但使公署的工作量增加，亦由于事涉投诉人均情绪高涨，故亦加重了我们的工作压力。此外，市民对资讯透明的渴求有增无减，涉及《公开资料守则》的投诉因而上升至110宗，为历年最多。这类投诉有些是与去年社会事件的余波有关的。

另一方面，我们略为放宽了重新评审及覆检已终结个案的准则，亦订定了更清晰的处理时限，以应对态度坚持的投诉人的需要，我们亦因此能重新审研这类个案并向投诉人更详细地解释公署的调查所得及决定。因此，公署在本年度内重新评审及覆检的个案分别达277宗及220宗。然而，令本人感到欣慰的，是经全面覆检并重新审研证据及／或进一步调查后，绝大部分这类个案均维持原本的决定，这不但证明公署最初的决定理据充分，亦反映我们的调查工作质素优良。尽管如此，偶尔仍会有投诉人透过法律途径挑战本人的决定。年度内，有两名投诉人提出司法覆核以图推翻本人就其个案所作的决定，亦有数名投诉人对公署或负责其个案的职员提出民事索偿。这些挑战均不成功。我们会继续保持警觉，确保调查过程严谨周详，证据分析一丝不苟，务求就个案得出合理可信的结果，并向投诉人清楚解释我们的结论。

公署继续推动正面的投诉文化，每年均举办「申诉专员嘉许奖」以表扬在处理投诉及客户服务方面表现出色的机构和公职人员。今年，颁奖典礼首次以网上播放的形式进行，这有赖各获奖机构及公职人员全力配合，分别录影颁奖片段，令典礼得以在保持社交距离的情况下顺利举行。除颁发一年一度的「申诉专员嘉许奖」外，我们于年度内亦发出更多表扬信予在处理投诉方面表现优异，并迅速协助公署调查工作的公职人员。为宣扬公署的工作及增进伙伴机构之间的了解，公署亦借助资讯科技，为他们举办了简介会／座谈会，分享处理投诉的最佳工作方法和心得。

公署的五年策略性计划在2020/21年度踏入第二年。本人已在去年年报的「绪言」简述计划的内容。2019冠状病毒病疫情一方面对计划的推行造成掣肘，另一方面则促使我们提高运作的灵活度及重新思考计划的优次。整体而言，策略性计划如期推展，此外，公署大幅提升资讯科技基础设备，更广泛使用数码平台来宣扬我们的工作及接触市民。自2020/21年度起，公署在Facebook及YouTube直播公布主动调查结果的新闻发布会，亦把更多个案的调查报告上载到公署网页，以增加工作的透明度，历年来所拍摄及累积的宣传片亦上载至公署的YouTube频道再次播出。

又一个充满挑战的年度结束之际，本人及公署全体职员承诺继续克尽厥职，透过不偏不倚及客观的调查，推动公平公正及向公众问责的公共行政。公署期望各持份者继续鼎力支持，让我们保持朝气活力，服务社会。

赵慧贤
申诉专员
2021年3月31日

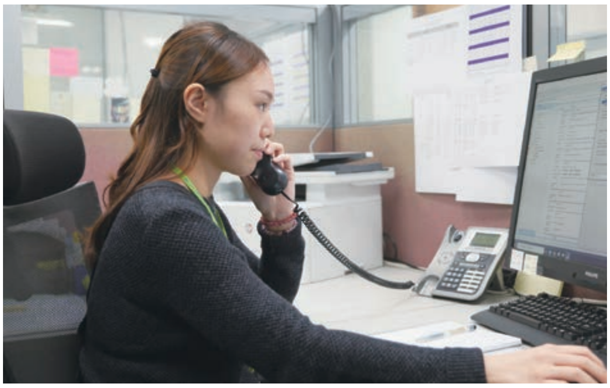


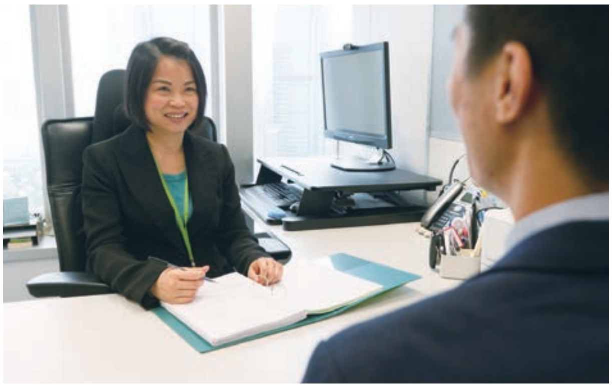


首长级人员

- 申诉专员赵慧贤女士
- 副申诉专员苏锦成先生
- 助理申诉专员翟瑞恒先生
- 助理申诉专员谢绮雯女士





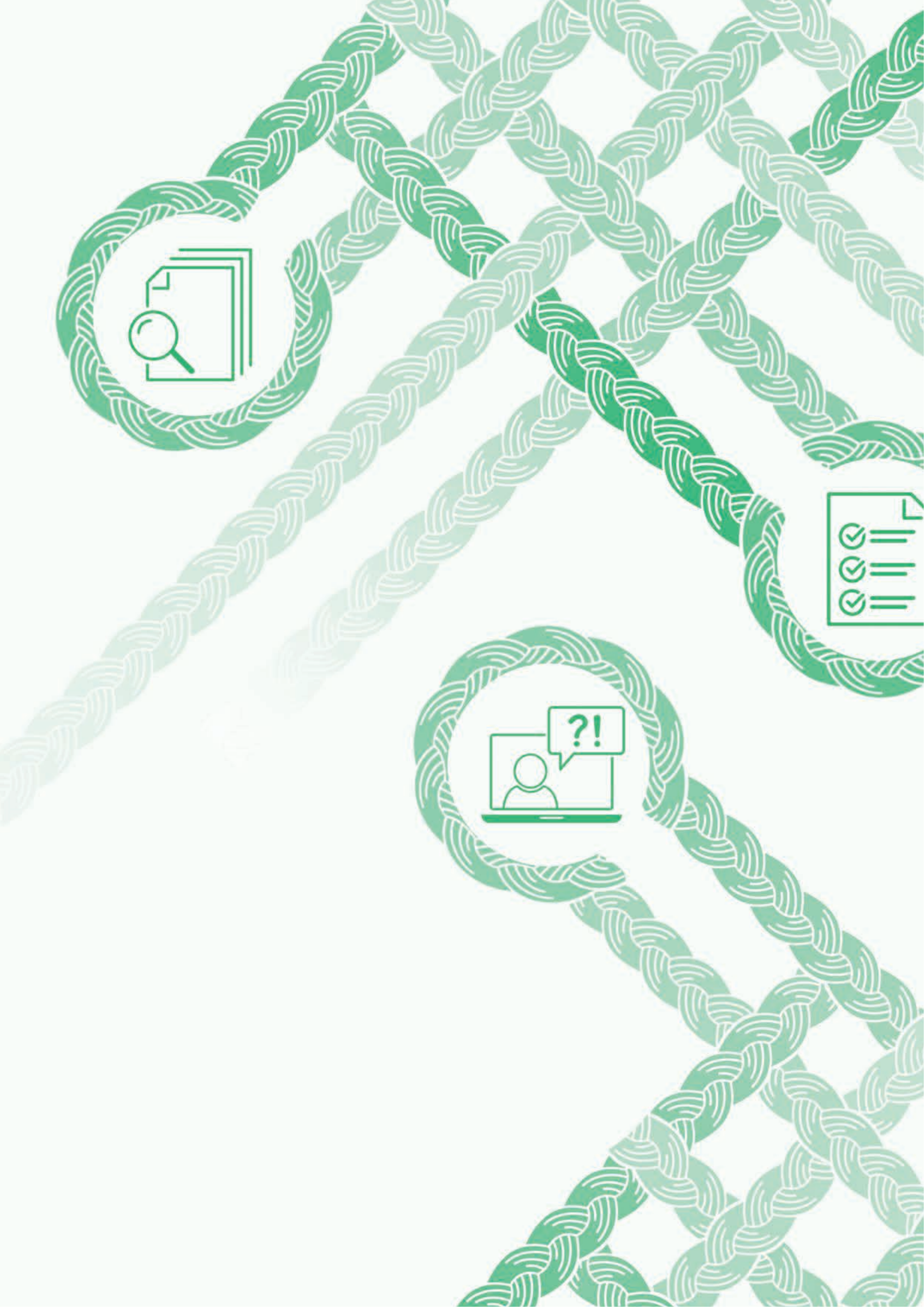







申訴專員公署
OFFICE OF THE OMBUDSMAN





章节

香港申诉专员
2020/21 年报

第一章

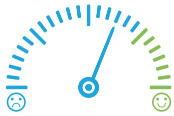
职能及权力

本署的角色：

申诉专员公署根据香港法例第397章《申诉专员条例》（「《条例》」）成立，是独立的法定机构，专责监察香港的公共行政，包括：



调查各项涉嫌
行政失当的投诉



辨识行政体制上的
不足之处



建议采取补救和改善措施，
以解决市民的不满，
并提高公共行政质素

本署的职能：



投诉个案

调查由受屈人士提出，有关涉嫌行政失当（包括违反《公开资料守则》（「《守则》」））的投诉个案。



主动调查

就涉及行政体制上的流弊或重大公众利益的行政失当问题，进行主动调查。

调查对象限于《条例》附表1第1部及第2部所列的政府部门及公营机构。

（所列机构，参见**附件1**）

不受本署调查的事宜：

- 投诉所涉机构不在《条例》附表1之列（如选举管理委员会、城市规划委员会、区议会等）
- 投诉所涉机构列于《条例》附表1第2部（如香港警务处、廉政公署等）但投诉事项与《守则》无关
- 与以下行动有关的投诉：
  - 法律程序或检控任何人的决定
  - 合约或商业交易
  - 人事方面的事宜
  - 施加或更改土地权益条款的决定

（所有不受调查的行动，参见**附件2**）

本署不予跟进的投诉个案：

- 投诉人对所投诉的事情已知悉超过两年
- 投诉人没有透露姓名、无从识别其身份或下落不明
- 投诉并非由受屈人士提出
- 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

（有关《条例》列明的限制，参见**附件2**）

涉及调查专业判断的投诉

- 本署不会调查所涉机构纯粹根据其专业判断所作的行动或决定
- 假如有关行动或决定也牵涉到行政方面，则本署可以调查属于行政范畴的事宜

涉及政策事宜的投诉

政策若在制定时通过正式审议和授权的程序，本署一般不会对充分按照有关政策所采取的行动进行调查

然而，本署若认为某项政策涉及严重的不公，则可以展开调查及促请所涉机构检讨看来不合时宜的政策

本署获赋予的权力：

调查
进行查讯、获取资料及文件、传召证人，以及视察被投诉机构的处所

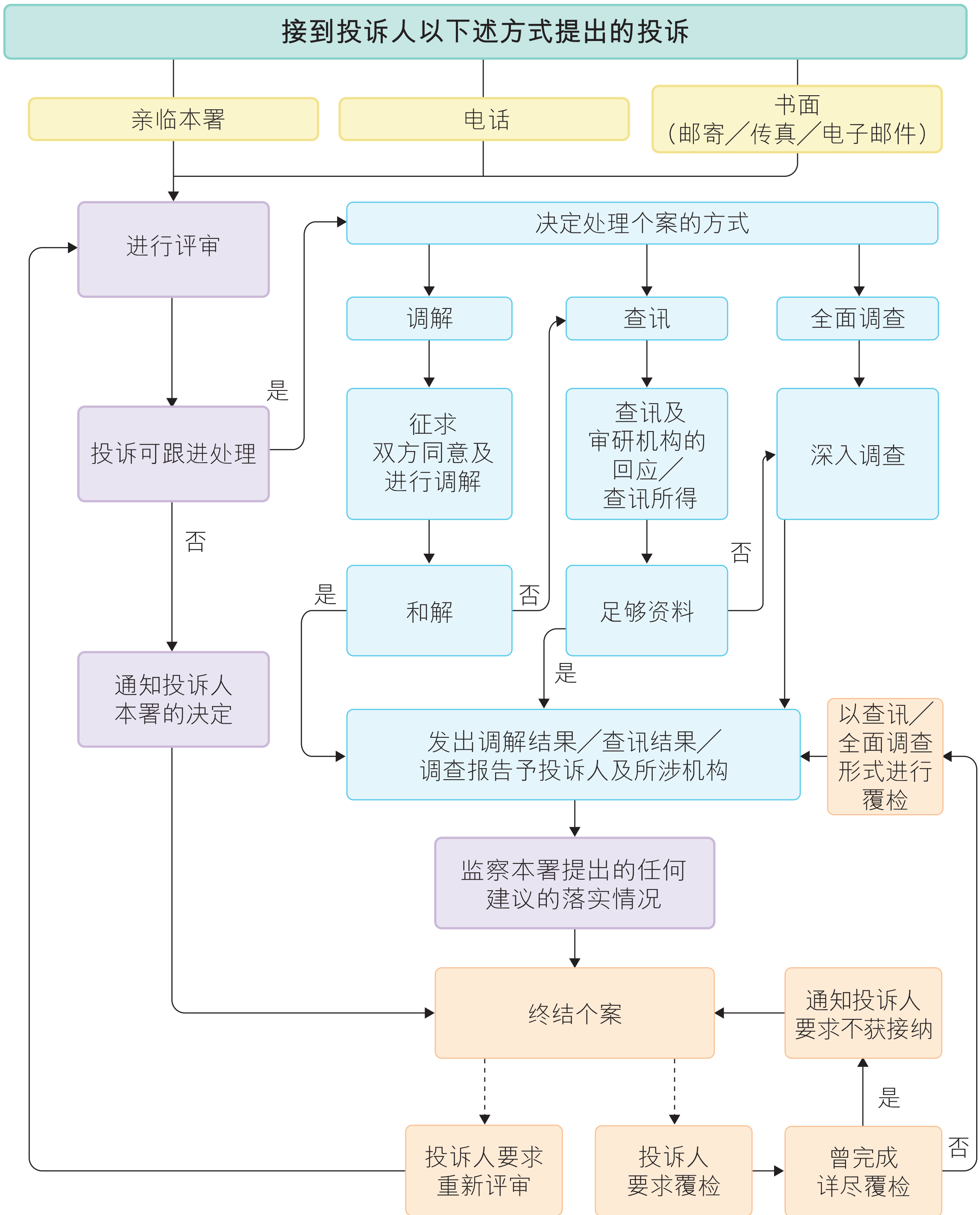
作出结论及建议
对投诉下结论，并提出建议

发表报告
向所涉机构的首长报告调查结果；如有需要，亦可向行政长官提交报告

本署对投诉个案的保密规定：

- 申诉专员及其属下所有人员，以至于本署的顾问，均须遵守保密条文，不得披露任何有关投诉及调查的资料，否则可判处罚款及监禁
- 申诉专员可基于公众利益，在不披露所涉人士身份的情况下就任何调查发表报告

处理投诉流程图


接到投诉人以下述方式提出的投诉
亲临本署
电话
书面
(邮寄／传真／电子邮件)
进行评审
投诉可跟进处理
是
否
通知投诉人
本署的决定
决定处理个案的方式
调解
查讯
全面调查
征求
双方同意及
进行调解
查讯及
审研机构的
回应／
查讯所得
深入调查
和解
是
否
足够资料
否
是
发出调解结果／查讯结果／
调查报告予投诉人及所涉机构
以查讯／
全面调查
形式进行
覆检
监察本署提出的任何
建议的落实情况
终结个案
通知投诉人
要求不获接纳
是
投诉人要求
重新评审
投诉人
要求覆检
曾完成
详尽覆检
否

用语词汇

行政失当
行政失当在《申诉专员条例》中已有定义，基本上是指机构行政欠缺效率、拙劣或不妥善，包括不合理的行为；滥用权力或权能；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼及不为他人着想的行动。

查询
指市民要求本署提供资料或意见。

投诉
投诉是一项具体指称，投诉人指某些不当行为、不合理行动、不妥善的决定或程序令其受到影响，并感到不满或受屈。

同类主题投诉
市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或决定。

投诉事项不在本署职权范围内
指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的机构或行动。

受条文所限不得调查
指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

投诉已撤回
指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，视乎所指称事项的性质或严重程度，申诉专员仍可能会继续跟进个案。

投诉人的同意
投诉人须表明同意申诉专员复制其投诉内容及任何其他资料（包括其个人资料），转交任何有关人士／机构跟进；而任何有关人士／机构可向申诉专员提供投诉人的个人及其他相关资料，以便申诉专员处理其投诉。投诉人亦可表明不同意本署向被投诉机构披露其身份。然而，在此情况下，申诉专员可能难以全面地处理其投诉，甚或无法处理。

调解

指投诉人与被投诉机构在自愿的情况下，同意以会面或电话方式讨论投诉个案，寻求双方均愿意接受的解决方法。本署的调查主任会以中立调解员的身份，促使双方达成和解。

查讯

是本署处理一般性质的投诉个案时采用的程序，旨在较迅速地解决投诉事宜。在适当情况下，我们会要求被投诉机构同步回复本署及投诉人。本署会审研有关机构的回复、投诉人对回复的意见，以及任何其他相关资料或本署所搜集的证据。在完成对投诉的查讯后，本署会把结果告知投诉人，如有需要，亦会建议所涉机构采取补救行动或改善措施。若认为有必要更深入及全面地调查投诉事项，我们会展开全面调查。

全面调查

指深入的查讯，通常就较复杂或性质严重的投诉展开调查。如有需要，本署在完成全面调查后会提出改善建议或补救措施。

成立、部分成立和不成立

均属本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

投诉不成立，但机构另有缺失

是本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映投诉人所提出的投诉虽然不成立，但申诉专员却发现所涉机构另有显著的行政失当之处。

未有定论

是本署就投诉或当中某个投诉点进行全面调查后所作结论的类别。申诉专员在完成调查后认为所搜集的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉或投诉点是否成立而下结论。

主动调查

指尽管没有接到投诉，但本署基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常针对某些涉及行政体制的事宜或受市民关注的课题。

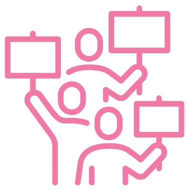
第二章

主动调查

申诉专员有权展开主动调查，以探讨某些可能与行政失当有关的问题。这些问题大多涉及行政体制上的流弊或重大的公众利益，是广受社会关注的课题，或是本署已多次接到投诉的同类事情，往往会触发我们展开主动调查。

初步查讯

课题广受
社会关注



就同类事情
多次接到投诉



在决定是否对某课题展开主动调查之前，本署通常会进行初步查讯。在查讯的过程中，本署亦会按照保密原则，向有关机构索取资料或要求解释。若查讯结果显示有需要作进一步研究，我们会展开主动调查。

主动调查的方法

一般而言，如决定就某课题展开主动调查，我们会作公布并征询公众意见。进行主动调查时，本署会按照一贯做法向相关机构索取重要资料，亦会视乎主动调查课题的性质，决定是否邀请相关界别的人士及业内专家提供意见。



与有关机构进行讨论



咨询业内专家



邀请市民大众提出意见

在展开主动调查及总结有关调查前，本署通常会与所涉机构的高层人员讨论我们的观察所得及意见。这类交流有助澄清疑问及更深入地探讨问题。

发表调查报告

《条例》赋予申诉专员权力，可基于公众利益，在新闻发布会或本署网页上发表主动调查报告。

本署的主动调查并非每次都以有关部门或机构有严重行政失当为结论。事实上，部分事涉机构在本署进行调查期间可能已经采取了补救／改善措施。不过，我们相信市民大众都希望知道本署已完成的工作和调查所得。故此，本署会以不同形式发表所有主动调查报告。

本年度，本署完成了九项主动调查，当中七项的调查结果已于新闻发布会上公布，其余两项则透过新闻公报发表，而所有主动调查报告均已上载本署网页。在年度内完成的主动调查一览见以下图表。

在2020/21年度，

本署完成了：
9 项主动调查

本署提出了：
68 项建议

OMB/DI/424	康乐及文化事务署公众泳池泳线分配及监管机制
OMB/DI/428	渗水投诉调查联合办事处处理渗水举报的成效
OMB/DI/430	食物环境卫生署对外判街道洁净服务的监管
OMB/DI/433	私家医院低收费病床的使用
OMB/DI/436	康乐及文化事务署公众泳池公众授泳活动的规管
OMB/DI/437	有关CSI口罩的生产、分发、点存和使用安排
OMB/DI/439	房屋署公共屋邨游乐及健体设施的保养与维修
OMB/DI/440	政府对私人楼宇污水渠错误接驳至雨水收集系统问题的处理
OMB/DI/442	政府监管私营医疗机构提供疫苗机制

主动调查报告摘要

（各主动调查报告全文可于本署网页www.ombudsman.hk浏览）

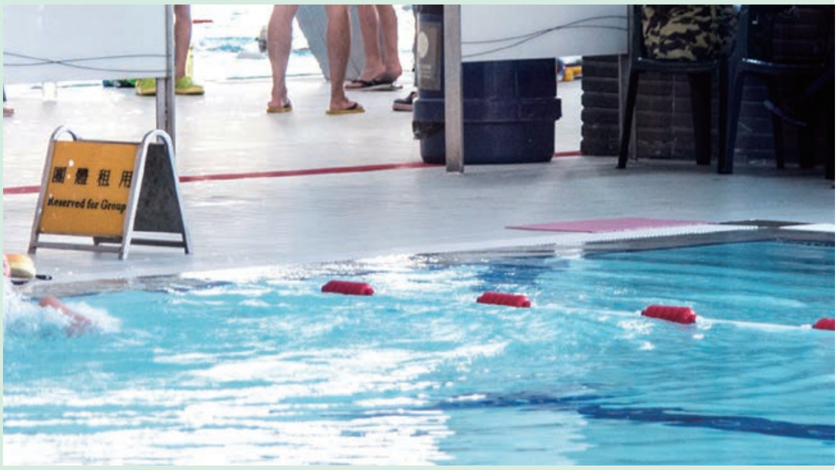
康乐及文化事务署

个案编号：OMB/DI/424　　完成日期：2020年7月7日

康乐及文化事务署公众泳池泳线分配及监管机制

本署调查所得

康乐及文化事务署（「康文署」）设立「中央分配泳线计划」（「中央计划」），以协调相关体育总会／泳会对公众泳池主池泳线的需求，为泳员长远训练提供稳定的场地。本署的调查发现，康文署并没有就该计划所分配的泳线订立清晰用途限制，亦没有监管各体育总会如何分配泳线。此外，该署未能有效核查体育总会／泳会有否利用获配的泳线牟利，并且对泳会经常取消租用及违规转让泳线的问题规管不足。



建议

申诉专员就「中央计划」向康文署提出了八项改善建议，包括对所分配的泳线订立清晰用途限制；检讨透过计划分配的泳线时数；考虑成立独立小组或委员会，与业界及持份者共同制定客观和透明的泳线分配机制和标准；研究为每个泳会可获分配的泳线时数设定上限；加强对泳会的监察，确保获配的泳线只作非牟利用途；限制泳会取消租用泳线；制定取消租用泳线的机制；以及加强有关违规转让泳线的规管工作。

食物环境卫生署及屋宇署

个案编号：OMB/DI/428　　完成日期：2020年12月14日

渗水投诉调查联合办事处处理渗水举报的成效

本署调查所得

渗水投诉调查联合办事处（「渗水办」）由食物环境卫生署及屋宇署组成，专责进行调查以找出造成卫生妨扰的渗水源头，并采取相应的执法行动。

本署的调查发现，渗水办在处理举报、监察职员和顾问公司的工作，以及该办的组织架构方面，皆有可改善之处。该办利用新测试技术寻找渗水源头的成功率较高，因此应更广泛使用新技术。该办亦应研究推出调解服务。



建议

申诉专员向渗水办提出八项建议，包括积极清理积压个案；检讨和改善业务流程；探讨简化顾问公司的调查报告；探讨需时较长完成行动的问题并就复杂个案制订可行的参考／表现指标；积极考虑在更多地区使用新测试技术进行调查；加强监察顾问公司并探讨提升对他们的罚则；积极考虑由一个部门担纲主导部门和设立「个案经理」制度；以及尽快落实相关检讨小组的中期建议并研究推出调解服务。

食物环境卫生署

个案编号：OMB/DI/430　完成日期：2020年10月27日

食物环境卫生署对外判街道洁净服务的监管

本署调查所得

由2000年开始，食物环境卫生署（「食环署」）透过招标机制，以服务合约形式委聘外判承办商，为本港提供街道洁净服务。社会上有意见指，过往以「价低者得」的方式批出服务合约以致服务质素参差，以及食环署对外判承办商的服务表现监管不足。

本署的调查发现，食环署对外判街道洁净服务的管理，包括招标机制、「扣分制」，以及该署的日常监管工作，皆有可改善之处。食环署应采取措施，持续改善街道洁净服务。



建议

申诉专员向食环署提出十项建议，包括检讨和进一步改善招标机制；与有关政策局研究改善监察外判承办商服务的机制或措施；检讨扣减服务月费的机制；检讨监察外判承办商的整体服务表现机制；整理和分析投诉资料；制订有关街道洁净投诉热点的监察名单；以及考虑为监察名单制订跟进指引。

食物及卫生局、卫生署和医院管理局

个案编号：OMB/DI/433　完成日期：2020年7月7日

私家医院低收费病床的使用

本署调查所得

本港有两间私家医院须按照批地条款提供不少于两成的病床作为低收费病床。本署的调查发现，政府当局在推广低收费病床的使用，以及医院管理局（「医管局」）在流感高峰期与两间私家医院就低收费病床的转介安排，均有可改善之处。此外，本署认为，即使政府会改为要求私家医院提供套餐式收费，亦应继续观察并重新检视低收费病床的政策。



建议

申诉专员对食物及卫生局、卫生署和医管局合共提出了九项建议，主要包括探讨如何更有效善用低收费病床，并重新检视相关政策；加强宣传低收费病床；研究如何增加其吸引力；检视并优化流感高峰期的转介病人使用低收费病床的安排；以及探讨更多善用低收费病床的方案，以分流公立医院的病人至私营医疗系统。

康乐及文化事务署

个案编号：OMB/DI/436　　完成日期：2020年7月7日

康乐及文化事务署公众泳池公众授泳活动的规管

本署调查所得

康乐及文化事务署（「康文署」）一般容许泳客在辖下公众泳池内有秩序地进行授泳活动。该署在九个公众泳池设立了公众授泳区，以减少公众授泳活动对其他泳客的滋扰。本署的调查发现，公众授泳活动对其他泳客构成滋扰的问题持续，康文署对公众授泳活动的监察和规管仍有待改进。



建议

申诉专员向康文署提出了四项改善建议，包括对设立公众授泳区制定统一和具体的政策；积极研究是否在更多公众泳池内设立公众授泳区；加强对公众授泳区的管理，并且订立具体的使用条款；以及加强收集及分析公众授泳活动的数据，以协助制定设立公众授泳区的政策和机制，以及该区域的管理措施。

惩教署及政府物流服务署

个案编号：OMB/DI/437　　完成日期：2020年12月14日

有关CSI口罩的生产、分发、点存和使用安排

本署调查所得

2020年年初，2019冠状病毒病疫情开始爆发，过滤口罩供不应求，但有由惩教署生产的过滤口罩，即「CSI口罩」在市面出现，令人怀疑有人挪用CSI口罩。

本署的调查发现，惩教署由生产至付运CSI口罩，以及政府物流服务署（「物流署」）由采购至分发CSI口罩的整体安排，均未见漏洞。惟个别获分发CSI口罩的政府部门于疫情发生前分发口罩尺度松紧不一，以及处理过期口罩未够严谨。有关做法虽无违反《物料供应及采购规例》对属于耗用物品的CSI口罩的相关规定，但可能会增加CSI口罩被滥用的风险。

本署亦发现，于本年初曾有零星的CSI口罩在市面出售，部分被检获的口罩可能是过期应予丢弃的口罩。



建议

申诉专员向惩教署和物流署提出了七项改善建议，当中包括惩教署应重新检视在日常情况及紧急事故下接受订购CSI口罩的政策；物流署应就在日常情况及紧急事故下如何分发、管理个人防护装备（包括CSI口罩）及监察其使用量制定并向部门发出指引，以及应尽快就处理过期口罩的恰当方法向部门发出指引。

香港房屋委员会及房屋署

个案编号：OMB/DI/439　　完成日期：2020年10月27日

房屋署公共屋邨游乐及健体设施的保养与维修

本署调查所得

香港房屋委员会（「房委会」）辖下的公共屋邨设有超过5,000个游乐及健体设施，由房屋署负责管理、保养和维修。本署的调查发现，部分设施维修个案需时数以月计才能完成，而房屋署没有为各项维修程序设定时限，也没订立机制或系统以有效监察整体维修过程。此外，有个案反映部分公共屋邨前线人员未能准确辨识设施的损耗情况和所涉的安全隐患；而个别承办商进行简单的设施维修工程亦不时出现延误。另一方面，房屋署有需要深入了解公共屋邨居民对游乐场设施的意见和需要。



建议

申诉专员向房委会及房屋署提出了十项改善建议，主要包括为屋邨前线人员负责的维修设施程序设定合理时限；设立有效机制和具体措施加强监察设施的整体维修过程；加强屋邨前线职员有关检查设施的工作之培训并提供清晰指引；检讨现时对承办商的监管制度；研究如何引入更多承办商；以及就设计及选购设施增加公众参与。

屋宇署、环境保护署及渠务署

个案编号：OMB/DI/440　　完成日期：2021年3月26日

政府对私人楼宇污水渠错误接驳至雨水收集系统问题的处理

本署调查所得

根据环境保护署（「环保署」），私人楼宇污水渠错驳至楼宇或公用雨水渠排水系统（「驳错渠」）是影响本港沿岸水质的主要污染源之一。

本署的调查发现，屋宇署有严重延误处理驳错渠个案的情况。延误原因包括：该署的监察机制未能发挥预期效用；该署未有及早展开调查、未有妥善分配人手处理个案、未有果断执法，以及未有主动向「三无大厦」提供协助。本署亦发现，环保署按《水污染管制条例》调查驳错渠个案有实际困难；渠务署则在查找和转介驳错渠个案，以至实施纾缓措施方面，表现恰如其份。



建议

申诉专员向屋宇署和环保署提出了八项改善建议，当中包括屋宇署应制订清理积压个案时间表、改良监察个案进度的机制，以及考虑主动把涉及「三无大厦」的驳错渠个案转介给民政事务总署；环保署应征询律政司意见，探讨凭藉环境证据申请进入处所手令的可行性，以及考虑修订相关法例，以提升执法效能。

食物及卫生局、卫生署和香港海关

个案编号：OMB/DI/442　　完成日期：2021年3月2日

政府监管私营医疗机构提供疫苗机制

本署调查所得

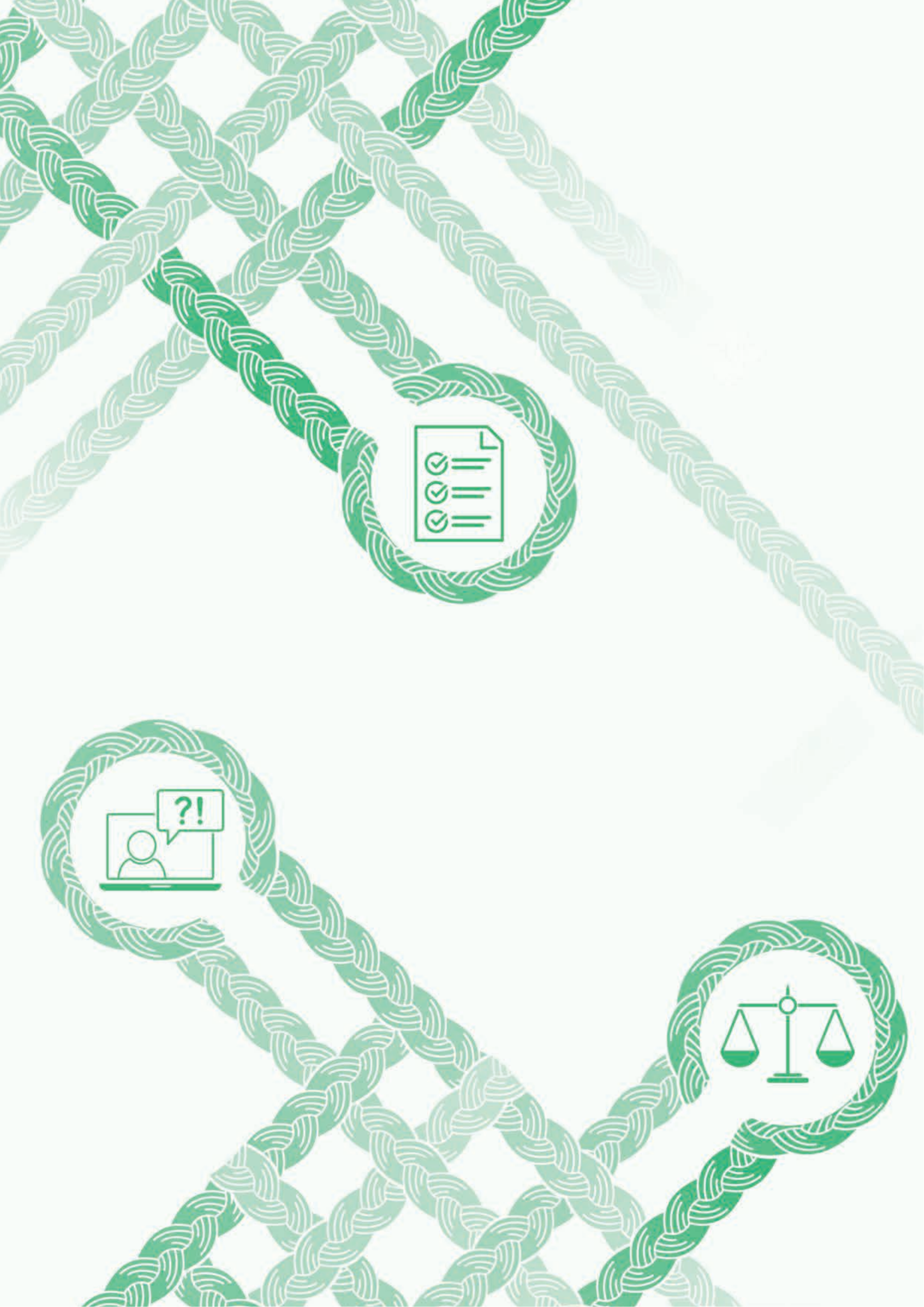
2019年年中，传媒报道私营医疗机构涉嫌提供有问题的九价子宫颈癌疫苗，卫生署及香港海关（「海关」）在有关机构处所搜获冒牌疫苗，令市民关注政府对疫苗的监管。

本署的调查发现，过往当局对私营医疗机构所提供的出现水货、假货风险不高的疫苗已有颇全面的监管机制；卫生署及海关在事件发生后有迅速执法和实施了多项措施以加强监管。然而，当局过往对供不应求的疫苗之监管并不足够，亦没有在事发后主动向市民详细交代政府的监管机制和引入的加强监管措施。



建议

申诉专员向食物及卫生局、卫生署及海关提出四项建议，包括密切观察引入的加强监管措施的成效，按需要作出调整；将药剂制品的供求情况纳入为卫生署的市场监测机制的风险评估因素；检讨发布资讯机制，若发生重大药剂制品事件，应尽早主动向公众交代相关监管机制、采取的行动和会引入的改善措施；以及提高新引进疫苗的资讯的透明度，主动适时向市民提供新疫苗的安全性、效用、供应等讯息。



第三章

投诉

概览

受到2019冠状病毒病及上年度社会动荡的持续影响，公署在2020/21年度仍然面对艰巨的挑战。

年内，我们接到共29,814宗投诉，打破历年的记录。当中25,155宗为同类主题投诉的从属个案，亦创历来新高。今年，引致较多投诉的课题包括：政府涉嫌没有就某个位于政府土地的坟墓采取行动、政府如何处理2019冠状病毒病疫情，以及在疫情中公共服务受影响。

此外，由于本署在年度内须间歇性实施特别工作安排，而被投诉机构亦需要更长时间始能回应本署的查讯，令我们处理个案的过程百上加斤。这些因素均令我们在投诉个案处理要达至服务承诺，面对严峻挑战。

尽管挑战重重，本署完成处理共30,021宗投诉，包括27,195宗经评审并终结的个案，以及2,826宗已跟进并终结的个案。

2020/21年度主要数字一览



投诉总数
29,814宗



一般投诉
(不包括同类主题投诉)
4,659宗



同类主题投诉
25,155宗



查询
7,505宗

整体投诉及查询处理

投诉总数
29,814宗

较上年度
50.8%

查询
7,505宗

较上年度
12.5%

在本报告年度，本署接到共29,814宗投诉个案，较上年度的19,767宗增加50.8%。大部分投诉个案为同类主题投诉，共25,155宗。连同由上年度转入的899宗投诉个案，我们在本年度须处理的投诉合共30,713宗，去年则为20,737宗。至于本年度内接到的查询则有7,505宗，较去年的8,581宗为少。

投诉方式

透过电邮提出投诉依然是最多市民采用的投诉方式，本署在年度内接到的电邮投诉共28,485宗（占95.5%）。其次多市民选用的提出投诉方式，则继续是邮寄信件。

电邮
28,485宗

邮寄
847宗

亲临本署
196宗

传真
138宗

电话
148宗

已处理的投诉

我们在本年度完成处理的投诉个案达30,021宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的97.7%。在30,021宗已完成处理的投诉当中，2,826宗为已跟进并终结，其余27,195宗则经评审后终结。

本年度已跟进并终结的个案共2,826宗，数目跟去年的2,807宗相若。我们注意到，在已跟进并终结的个案中，有220宗（7.8%）与2019冠状病毒病疫情有关，主要涉及补贴的审批、公共服务受影响、退回租金／入场费及检疫安排等问题。

已跟进并终结的个案的处理方式如下：

经查讯后终结	87.8%	2,480宗
经全面调查后终结	5.9%	167宗
经调解后终结	6.3%	179宗
已跟进并终结的投诉个案总计	100%	2,826宗

其余的个案（27,195宗）经评审后终结，当中包括投诉缺乏充分理据（1,295宗，占经评审后终结个案4.8%），或受本署职权范围或《条例》所限（25,900宗，占经评审后终结个案95.2%）。在2020/21年度经评审并终结的个案多于2019/20年度的17,031宗，绝大部分为同类主题投诉。

详细个案数字请参阅**附件3**。

投诉的主要原因

根据投诉人所提出的指称作统计，引致市民投诉的五大原因如下：

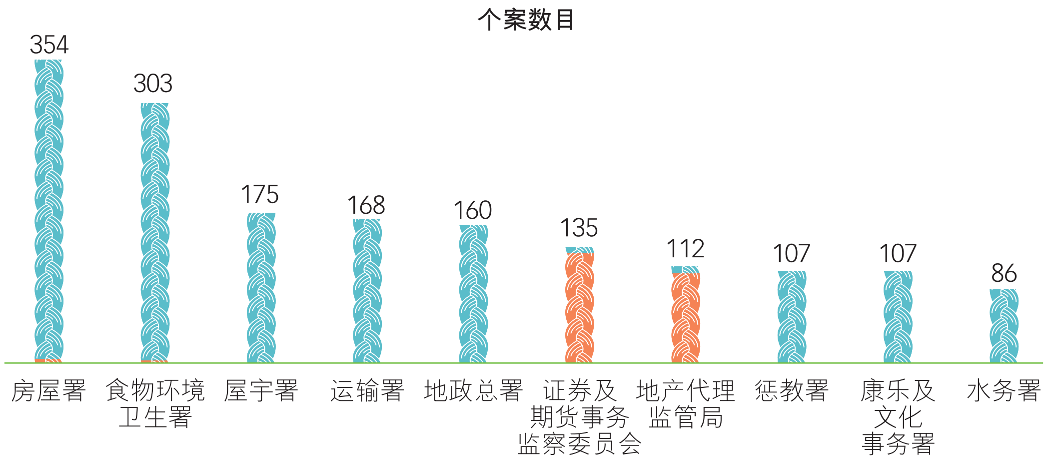
- 监管不力 82.2%
- 出错、意见／决定错误 7.0%
- 延误／没有采取行动 2.8%
- 没有回应／答复投诉或查询 1.9%
- 其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评或意见） 1.7%

在2020/21年度，「监管不力」是引致投诉的最主要原因，归入这个原因的个案大部分为数目庞大的同类主题投诉。若豁除同类主题投诉，则「出错、意见／决定错误」依然是引致投诉的最主要原因。

- 出错、意见／决定错误 32.3%
- 监管不力 15.3%
- 延误／没有采取行动 14.7%
- 没有回应／答复投诉或查询 9.9%
- 其他（例如：投诉内容欠清晰、一般的批评或意见） 7.2%

最多人投诉的机构

根据本年度内已跟进并终结的投诉个案数目，被投诉最多的机构如下：



注1.「已跟进并终结的投诉个案」是指以查讯、全面调查或调解方式处理的个案。
注2. 被投诉最多的十个机构占本署已跟进并终结的2,826宗投诉个案的60.4%。
注3. 表示同类主题投诉。

接到及已跟进并终结的投诉个案（按机构排列），载于**附件4**。

2020/21年度履行服务承诺的统计数字

受2019冠状病毒病疫情影响，被投诉机构需要更长时间才能回应本署的调查及查讯；而本署在年度内间歇性实施特别工作安排，亦影响了处理个案的工作。纵使我们已竭尽全力务求在疫情中维持服务，整体处理个案的时间仍不免受到影响。在处理投诉方面，虽然我们仍能够达到服务承诺所订定的大部分标准，但只有98.1%投诉个案能够在六个月内完成处理，与承诺指标仍相距0.9个百分点。

投诉	服务标准	承诺指标	达标率
认收投诉个案	5个工作天内	99%	99.9%
受本署职权范围所限，经初步评审后终结投诉个案	10个工作天内	90%	99.4%
	15个工作天内	99%	99.8%
完成投诉个案	3个月内	80%	82.2%
	6个月内	99%	98.1%

在查询方面，特别工作安排亦对我们的处理时间有所影响。整体而言，有99%的书面查询能够在十个工作天内答复。

查询	服务标准	承诺指标	达标率
答复书面查询	5个工作天内	95%	88.4%
	10个工作天内	99%	99.0%

同类主题投诉及一般投诉

同类主题投诉

在本年度，本署接到同类主题投诉的从属个案共25,155宗，与上年度的15,034宗比较，增加了67.3%。



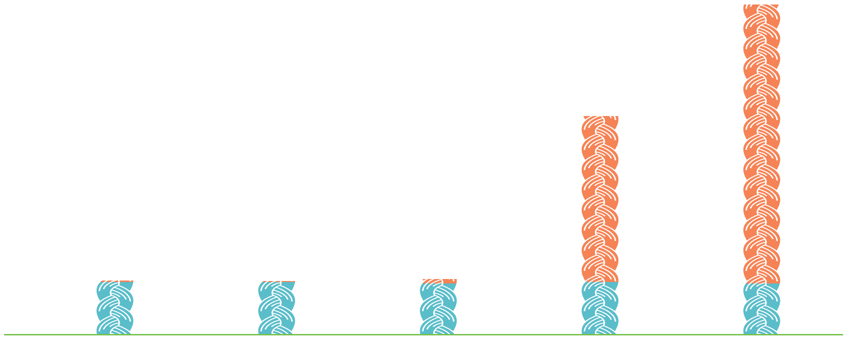
我们理解同类主题投诉反映市民所关注的事项。然而，当中大量的个案由于投诉缺乏充分理据或本署受《条例》所限而未能跟进。

年度	接到的从属个案数目	主要同类主题投诉（从属个案数目）
2016/17	74	运输署涉嫌无理要求某车辆制造商移除车上视像显示器的某些功能（41宗） 渔农自然护理署涉嫌更改关于在郊野公园内举办越野赛事的审批政策（18宗）
2017/18	68	选举事务处遗失一部载有选民个人资料的电脑（25宗） 某屋邨内拟议兴建的一条行人天桥（13宗）
2018/19	349	延误提供子宫颈癌疫苗（155宗） 有关地产代理提供回赠的公众教育短片（150宗）
2019/20	15,034	本地免费电视广播机构获免除播放香港电台节目的要求（3,808宗） 香港电台一个时事节目的报道内容（2,566宗）
2020/21	25,155	没有就某个位于政府土地的坟墓采取行动（24,340宗） 没有对某个疑属「集体投资计划」的项目采取行动（208宗） 香港电台停播及抽调某些电视节目（175宗）

一般投诉

正如第40页的图表所示，本署于2020/21年度接到的同类主题投诉比上年度更多，以致接到的个案总数再次刷新成为历来最高记录。然而，若豁除同类主题投诉，则本署接到的「一般投诉」（即接到的投诉，但不包括从属个案）数目与近年的相若。

接到的投诉数目



	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
一般投诉	4,788	4,761	4,642	4,733	4,659
同类主题投诉	74	68	349	15,034	25,155
投诉个案总数	**4,862**	**4,829**	**4,991**	**19,767**	**29,814**

在由上年度转入和年度内接到的一般投诉个案中，我们完成处理的一般个案达4,866宗，数字与去年相若。其中，有2,577宗（占53.0%）已跟进并终结，而2,289宗个案（占47.0%）则由于投诉缺乏充分理据，或受本署职权范围或《条例》所限，经评审后已终结。

查讯及全面调查

查讯

《条例》订明，申诉专员如认为适当，可先进行「初步查讯」，以决定应否就投诉展开全面调查。考虑到投诉人的利益，我们以这种较快捷的初步查讯方式处理一般性质的投诉个案，而不一定进行需时较长的全面调查。我们把这种处理方式简称为「查讯」。

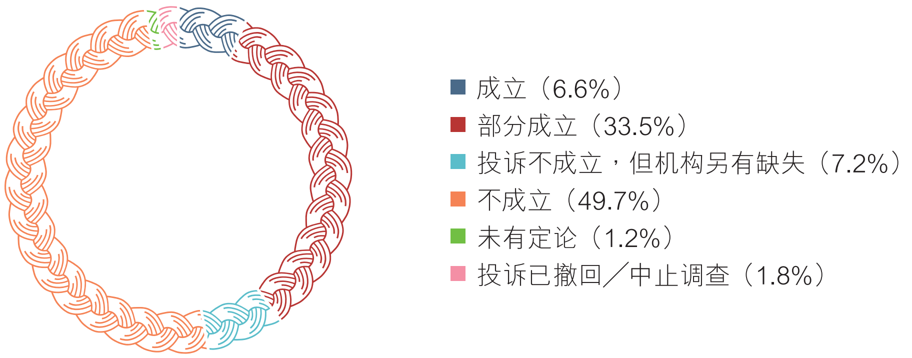
在2,480宗以查讯方式终结的个案中，我们在357宗（占14.4%）内发现事涉机构有缺失或不足之处。有关以查讯方式终结的投诉个案的详细统计数字，载于**附件5**。

全面调查

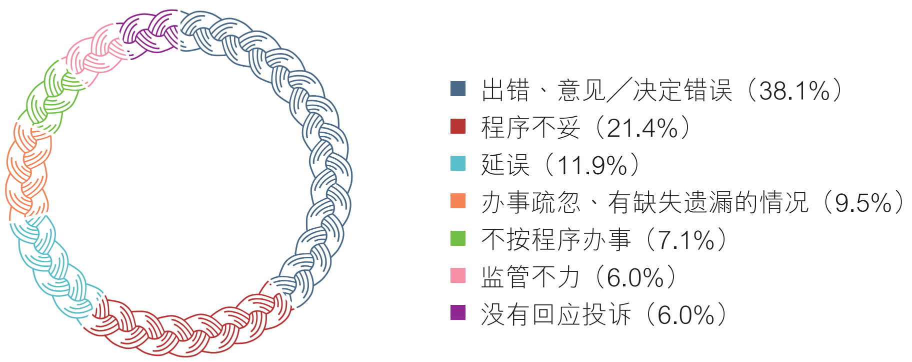
如投诉个案较为复杂，涉及原则性问题、严重行政失当、极不公平的情况、行政体制上出现流弊或程序上有缺失，或本署认为有必要对个案作更深入和全面的调查，我们便会展开全面调查。

在本报告年度，我们以全面调查方式终结了167宗投诉个案（包括同类主题投诉合共3宗从属个案），其中有79宗（占47.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。当中，投诉人的不满包括所涉部门或机构出错、决定错误、监管不力及延误处理个案或程序不妥。

经全面调查终结的投诉个案结果



经全面调查后确定的行政失当类别



本署在完成全面调查后，提出了共126项建议。截至2021年3月31日，有113项建议（占89.7%）已获所涉部门及机构接纳并同意落实，其余13项（占10.3%）则尚在考虑中。

经全面调查后终结的个案索引载于**附件6**。

下文载列经全面调查后终结的个案撮要选录。

渔农自然护理署

对山顶区野猪滋扰的处理

投诉人称，渔农自然护理署（「渔护署」）在控制本港野猪数量方面办事不力，尤其他居住的山顶区不时有野猪出没。野猪从家居垃圾中觅食，还吃掉屋苑内的草坪植物。投诉人指摘渔护署的工作欠成效。

本署调查显示，政府以多管齐下及非杀伤的方法缓解野猪滋扰。山顶区毗邻郊野公园，难免会有野猪出没。渔护署已于区内采取适当行动以缓解野猪滋扰，当中包括消除食物来源、教育公众切勿喂饲野生动物、搬迁野猪到郊野地方、建议食物环境卫生署（「食环署」）采用可防范野猪翻捡的垃圾桶，以及与食环署采取针对喂饲野生动物的联合行动。尽管渔护署在该区实地视察时仍见到野猪踪迹，但其行踪较以往隐秘，可见野猪已逐渐回复自然习性，避开人类。动物习性改变的过程需时，本署促请渔护署继续推动社区教育，以及继续与食环署联手遏止喂饲动物的行为和改善垃圾收集设施。



渔护署
不成立

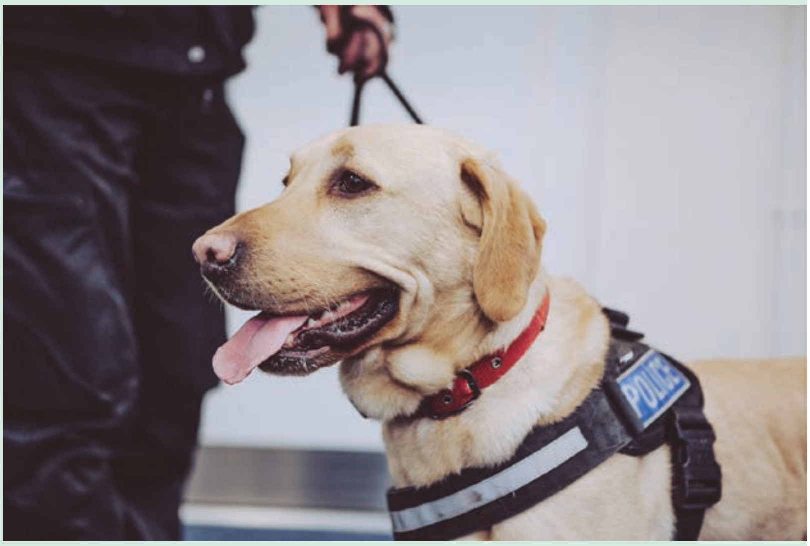
渔农自然护理署

就警务处人员涉嫌违反《防止残酷对待动物条例》的举报处理

投诉人向渔农自然护理署（「渔护署」）举报警务处，指其领犬员及指挥官在未有为警犬佩戴任何保护装备的情况下将它带到有催泪气体的现场执勤，涉嫌违反《防止残酷对待动物条例》（「《条例》」）。投诉人不满渔护署没有进行任何调查即回复表示相信警方的判断。

本署的全面调查显示，渔护署是在综合所得资料后，认为并无证据显示警犬的执勤安排是胡乱或不合理的行为；而该署兽医在检查后证实事涉警犬并无身体不适的临床征状。有鉴于此，该署指无证据显示有关执勤安排违反《条例》，乃其根据个案情况所作的专业判断，并非盲目相信警方的回复。

本署认为，从行政角度而言，渔护署已按照该署的部门指引适时跟进投诉人的举报，并回复投诉人。然而，渔护署的回复并未有向投诉人解释《条例》下残酷对待动物的定义、该署的跟进工作、有关结果和判断，难免予人该署没有作出任何跟进工作便相信警方的说法之观感。本署认为渔护署日后处理市民的举报时，务须清楚具体地向市民交代该署已作出的跟进工作以及调查结果。



渔护署
部分成立

香港机场管理局

为保障旅客安全采取的措施

2019年8月9日至13日期间，香港国际机场有大型公众集会。8月9日上午10时，香港机场管理局（「机管局」）全面启动由该局、相关政府部门、航空公司等组成的机场紧急应变中心，以监察情况及维持机场正常运作。8月13日晚上，两名内地旅客在机场受袭及遭到包围。投诉人报警，据称警方表示机管局拒绝警方协助。机管局派出职员及保安人员到场，但未能成功协助两名旅客即时离开。几经努力，机管局职员及保安人员最终成功引领救护员将两名旅客送院治理。

事后，警方确认机管局没有如投诉人指称般拒绝其派员协助。

机管局实已采取积极措施协助两名旅客。



机管局
不成立

香港机场管理局

就保障旅客权益采取的机场管理及应变措施

2019年8月9日至13日期间，香港国际机场有大型公众集会。8月12日，情况恶化，导致香港机场管理局（「机管局」）须要求航班停飞，令投诉人当晚未能如期成行，所以投诉机管局未有适当管理机场及适时采取应变措施。

机管局获悉集会活动后，已制订应对措施，亦多次与香港警务处及相关政府部门商讨应变措施，并先后于离境大堂实施「进出管制」，只准许持有效机票或于24小时内离港登机证及有效护照的人士进入、于接机大堂管理人流，以及启动由机管局、相关政府部门、航空公司等组成的紧急应变中心，以监察情况及维持机场正常运作。

2019年8月12日下午，因出现冲击行为、堵塞离境大堂及进入机场禁区的通道，机管局经评估风险后，决定发出停飞通告。

机管局取得法庭临时禁制令后，于8月14日下午2时开始在整座客运大楼所有出入口实施进出管制。其后，机场恢复畅顺运作。

机管局实有尽力采取适切的应变措施以维持机场运作，以及保障旅客权益和安全；发出停飞通告，实无可厚非。



机管局

不成立

发展局

就保育某些文物的责任

投诉人察觉到两块位于马湾的前九龙海关石碑（「石碑」）和刻有「梅蔚」二字的石刻（「梅蔚」）的状况恶化，她于是联络发展局辖下的文物保育专员办事处（「文物办」）和古物古迹办事处（「古迹办」）。她不满他们的回复。她投诉文物办拒绝负起保育该两项文物的责任，以及古迹办错误评估该两项文物的状况。

本署发现，两项文物的保养及维修责任是由相关的政府部门负责。部门可就保育事宜向古迹办征询意见。

「石碑」是位于由地政总署管理的政府土地上，古迹办有要求该署作出跟进。至于「梅蔚」，该办有履行职责向负责的康乐及文化事务署提供技术意见。

本署又发现，两项文物的状况是由保育专家评估。专业判断并不在本署的管辖范围，至于在行政的角度上，本署并无发现有不当之处。

不过，文物办在事件中未有按其既定指引认收投诉人的投诉，在程序上有不足之处。



发展局
部分成立

消防处及劳工处

制订及公布指引有延误及协调不足

投诉人于2020年4月初安排其公司货车到消防处检验，以申请续牌运送第2类危险品。消防处表示，该处早前与劳工处新增规定，运送该类危险品车辆的尾板警示灯不可安装在危险品附近，并以其货车不符合该规定为由，拒绝续牌。劳工处则向投诉人表示无相关指引。

本署调查发现，消防处于2019年11月底与劳工处及机电工程署商讨警示灯的安装位置，以符合消防安全规定及职业安全规定。其后，劳工处无尽快修订《预防被货车尾板夹伤的危害安全指引》（「指引」）及尽早通知受影响的车主警示灯的正确安装位置；以及消防处验车时虽发现仍有警示灯安装在不当位置，却无及早告知劳工处，并一同检视须否加强对外发放资讯，以致投诉人须纠正货车警示灯的安装位置及覆验车辆才成功续牌。劳工处修订指引期间，消防处因应本案，而另行向牌照／续牌人士发出指引，亦反映两处协调不足及分工欠清晰。



消防处
部分成立

劳工处
部分成立

向劳工处提出的建议

- 尽快完成修订指引，并确保受影响的车主知悉相关修订
- 尽快完成审视现行有关职业安全的其他指引，如发现相关规定与其他政府部门的发牌要求不一致，尽快与相关部门沟通，作出修订及通知受影响的市民，并在有需要时采取临时措施，确保市民尽快得悉规定。

食物环境卫生署

没有解决蔬果店非法扩展营业范围引起的阻街问题

投诉人投诉食物环境卫生署（「食环署」）没有解决其私人屋苑地下多间蔬果店非法扩展营业范围，造成阻街问题。

食环署解释，该署已就阻街问题采取执法行动，包括检控阻街、乱抛垃圾及非法贩卖行为。在2020年1月至9月期间，食环署每月平均向十多间阻街的店铺发出10张定额罚款通知书，以及拘控6名非法摆卖小贩。然而，食环署承认阻街问题持续。

本署于9月和11月两度实地视察，发现阻街问题仍未解决。本署认为，食环署在2020年10月前就阻街问题的执法力度不足，该署须更严厉地执法，以提高阻吓力。

本署留意到，食环署自2020年10月已加强执法，包括增加行动频次，以及提出更多检控。



食环署
部分成立

向食环署提出的建议

- 继续对阻街及非法贩卖的违规者加强执法，包括更果断地提出检控及检取无人认领的物品，以长远解决阻街问题

食物环境卫生署和地政总署

没有妥善规管纸皮回收铁笼占用公众地方问题

投诉人指某行车路及附近地方，有多个盛满纸皮及垃圾的回收铁笼阻街和造成卫生滋扰，但食物环境卫生署（「食环署」）和地政总署在收到投诉后没有解决问题。

本署实地视察发现有回收商将铁笼摆放在行车路上，并堆积大量桌椅杂物在一条属政府土地的后巷内，又架设檐篷，令行人无法通过。

本署认为，食环署对事涉回收商只检控两次，与案情的严重性不相符，以致妨碍清扫的情况持续。

本署亦认为，虽然地政总署已按既定程序跟进个案，但该署负责执管政府土地，实有责任解决回收档长期占用后巷的情况，不应只转介个案到其他部门。



食环署
部分成立

地政总署
不成立

向食环署提出的建议

- 加强巡查及执法（包括检控），以及在有需要时与相关政府部门采取联合行动。

向地政总署提出的建议

- 积极研究彻底解决问题的方法，例如在后巷的出入口加装铁柱，以及在有需要时与相关政府部门采取联合行动。

食物环境卫生署、地政总署及路政署

就行人路摆放的建筑物料／拆建物料的处理

投诉人经1823投诉某行人路及附近的巴士站有大量建筑废料堆积。1823将个案转介食物环境卫生署（「食环署」）、地政总署及路政署跟进。投诉人指该三个部门就有关问题执法不力及互相推卸责任。

本署调查后发现，食环署、地政总署及路政署在界定问题的性质时有分歧：食环署及路政署认为有关物品属建筑物料，应先由地政总署张贴法定通知，然后在通知限期届满后清理无人认领的物品；地政总署则认为有关物品属拆建物料（即建筑和拆卸工程所产生的物质），应由路政署负责清理而无须先由地政总署张贴法定通知。有关投诉须经1823多次转介，辗转厘清问题。该三个部门结果在接获投诉后近四个月才进行联合行动解决问题，行事欠积极，予投诉人互相推卸责任之感。



食环署
部分成立

地政总署
部分成立

路政署
部分成立

向食环署、地政总署及路政署提出的建议

- 日后遇到存在灰色地带的问题时，宜从解决问题的角度出发，主动和及早展开跨部门商讨，以尽早处理分歧和寻求解决办法

食物及卫生局及发展局

未有以公开招标方式委聘承建商兴建竹篙湾检疫中心

投诉人指食物及卫生局（「食卫局」）在没有公开招标的情况下，以1.9亿元直接委聘某承建商于大屿山竹篙湾兴建检疫中心。他指市场上有其他同类型承建商，事涉工程涉及庞大利益，食卫局单一招标的做法违反了政府采购时须遵守的《物料供应及采购规例》（「《规例》」），属严重失当。

本署的调查显示，由于2019冠状病毒病疫情于2020年年初急剧变化，政府须于短时间内大量增加检疫设施，故事涉工程的工期时间非常紧迫。发展局及相关工务部门在食卫局的支持下，按既定程序申请拨款并着手推展事涉工程。经征询法律意见后，政府按《规例》直接委聘承建商进行该工程，以尽快兴建检疫中心应付抗疫需求。本署认为，食卫局及发展局就事涉工程采用直接委聘承建商的程序，做法有充足理据支持，并无不当。



食卫局
不成立

发展局
不成立

入境事务处

就报章记者申请翻查「香港结婚纪录」及「出生登记纪录」之处理

投诉人是报章记者。2019年10月25日，投诉人向入境事务处（「入境处」）申请翻查「香港结婚纪录」。职员表示入境处已于同年10月16日更改查册的安排：若申请查阅他人的「香港结婚纪录」和「出生登记纪录」，须获当事人的同意；若申请人未能提供当事人的授权书，则须向入境处提供合理理由以供审批。投诉人不满入境处的新安排损害公众知情权及新闻自由。此外，入境处未有回应更改做法的原因，亦未有述明设立两个公共登记册之目的，令申请人无从得知其查册申请的目的是否符合该公共登记册设立的目的。

本署的全面调查显示，入境处有见于滥用公共登记册的情况日益严重，在征询律政司的意见后决定先审批查册及／或索取核证副本的申请，才发放有关记录。从行政角度而言，新安排并无不妥；但入境处未有在新安排实施前作出公布，述明登记册／登记纪录之订立目的、新安排的因由、详细内容及审批条件／程序等，做法有违良好的行政规范。

本署认为，新闻自由及公众知情权固然重要，但个人私隐的保障亦不容忽视。入境处管有全港市民有关出生、死亡及结婚的个人资料，保障这些资料免受滥用或不法使用的责任尤为重大。然而，在有关细节未获确认及公布时，贸然实施新安排，情况殊不理想。入境处在检讨后承认有可改善之处，并于2020年2月7日将新安排的详情于该处网页及申请表内公布。



入境处
部分成立

向入境处提出的建议

- 汲取经验，日后在推行对公众有影响的新安排前，须尽快公布内容及因由
- 考虑采取进一步的行政安排，向非资料当事人的申请人声明，该处可以通知资料当事人该查册申请
- 考虑检讨《生死登记条例》及《婚姻条例》，以切合最新的社会状况

入境事务处

就报章记者申请翻查两名人士的「香港结婚纪录」及索取有关结婚证书核证副本之处理

投诉人是报章记者。2020年7月，投诉人以记者身份向入境事务处（「入境处」）申请两名人士的香港结婚纪录。即使投诉人在申请时已表明查册目的及用途，入境处仍以不信纳其申请要求与设立结婚纪录的目的相符为由拒绝该申请。投诉人认为入境处就本案的处理与现行安排不符，并不问因由便拒绝传媒的申请，涉嫌刻意阻挠传媒进行查册。此外，在审批申请时，入境处未有要求申请人提供补充资料，或给予申请人机会解释，便直接拒绝其申请。而且该处亦未能向投诉人提供上诉机制，涉嫌程序不公。

本署的全面调查显示，入境处在得知投诉人并非资料当事人后，已解释现行安排、派发通告、提供「补充资料表格」，其后亦再请她提供进一步的资料，以供该处考量该宗申请。入境处拒绝是次申请，并非单纯因为投诉人未能提供资料当事人的同意，而是投诉人所提供的资料并不能令该处充分信纳其申请要求与设立香港结婚纪录的目的相符，以及有关理据亦不足以令该处认为可获豁免受《个人资料（私隐）条例》的保障资料原则管限。此外，入境处设有覆检机制，职员亦已告知投诉人可要求该处重新考虑其申请，惟其网页上未有列明。

本署认为，入境处乃按现行的安排处理是次申请，并无证据显示入境处刻意阻挠传媒查册，或其做法与现行的安排有不符之处。虽然如此，本署认为，良好的公共行政须符合公平和公开透明的原则。为便利申请人按入境处的要求提供资料，本署建议入境处应参考实质个案，尽量向非资料当事人的申请人以实例阐释何谓充足的申请理据及可接受的文件以支持申请；长远而言，入境处应考虑制定相关指引，给予资料申请人参考，以及令处理申请的人员有更明确的依据判断是否批准个别申请。



入境处

不成立

向入境处提出的建议

- 参考实质个案，尽量向非资料当事人的申请人以实例阐释何谓充足的申请理据及可接受的文件以支持申请，长远而言应考虑制定指引供资料申请人及该处人员参考
- 在网页或其他渠道列明相关申请的覆检机制，以提升透明度

地政总署

没有就占用政府土地个案执法

投诉人多次向地政总署投诉有政府土地被占用，他不满该署久未执法。

地政总署解释，事涉政府土地被多幅私人土地包围及与山为邻，该署曾多次在现场张贴通知，要求相关私人土地的业权人联络该署，但一直未获回应。

本署的调查发现，地政总署因无法联络相关私人土地业权人便裹足不前，仅重复在现场张贴通知，未有及早尝试绕过私人土地等其他方法，进入事涉政府土地调查。该署直至本署展开调查后才于山边开辟小径进入事涉政府土地执法，本署认为有欠主动。



地政总署
成立

向地政总署提出的建议

- 修订工作指引，避免因被占用的政府土地遭私人土地包围而影响执法进度和效能

邮政署

在冠状病毒病疫情期间以平邮方式发运空邮邮件

投诉人称，他于2020年3月投寄一件空邮邮件给其身处澳洲的女儿。然而，该邮件后来改以平邮发运，理由是寄件往澳洲的空邮服务已停止。投诉人不满邮政署擅自改变运送方式，而且改以平邮发运会造成严重延误。

在冠状病毒病疫情影响下，多个国家（包括澳洲）实施旅游限制，对航空业造成沉重打击。本署调查发现，航空公司不但削减航班，且曾在极短通知时间后暂停某些航线，以致邮政署取得的空运舱位大幅下降。为应付不断增加的空邮服务需求，清理积存的空邮邮件，邮政署已尽力尝试所有可行方法以取得额外空运舱位，可惜有关措施未能奏效。事实上，全球各地的邮政机关皆面对同样困境。有见及此，万国邮政联盟（「万国邮联」）建议各会员机关利用平邮方法发运邮件到境外地区。鉴于该段期间全球的航空服务难以确定，且考虑到万国邮联的建议，本署认为邮政署改以海运方式发运邮件的做法合理。

本署在调查时留意到，邮政署的新闻公报往往只是概括地交代邮政服务会有所延误。本署认为，如该署能向市民更具体地说明涉及不同国家或地区的预计延误时间，当可让寄件人掌握实际情况并作出适当决定，亦有助该署管理客户期望。



邮政署

不成立

向邮政署提出的建议

- 更具体地说明涉及不同国家或地区的预计延误时间，让寄件人掌握实际情况并作出适当决定

社会福利署

对安老院舍的监管问题

投诉人向社会福利署（「社署」）投诉某护老院违反《安老院服务守则》（「《守则》」），包括临时提高住院费、怀疑虐打院友及无牌经营，但社署没有采取适当的跟进行动。

本署调查发现，社署就投诉有采取跟进行动，调查该院舍和就怀疑虐打事件联络警方，以及在发现该院舍未有遵循《守则》的相关规定后，向其发出指示，要求改善。



然而，本署发现社署在调查投诉人与该院舍之间的收费争议时，就该院舍有否与投诉人签订入住院舍协议书的调查结论有欠稳妥，难以令人信服。

社署
部分成立

向社署提出的建议

- 训示职员从本案汲取经验，若争议双方就某事实各执一词，职员应小心调查，避免结论欠稳妥
- 加强巡查该院舍，确保其遵从社署发出的指示，严格遵守《守则》，以保障院友的权益

运输署

处理「车辆登记细节证明书」申请的程序不当

投诉人投诉运输署未获他同意便向他人发放有关他的「车辆登记细节证明书」（「证明书」），从而取得他的个人资料。

运输署解释《道路交通（车辆登记及领牌）规例》订明只要申请人已缴付相关费用，运输署署长便须按其要求提供证明书。运输署会转介涉嫌利用证明书所载的个人资料作非法用途的个案予执法部门或机构调查及跟进。

自2019年8月，运输署已着手检视证明书的申请程序及就如何加强保障登记车主的个人资料与相关部门及机构交换意见。



本署认为运输署在现行法律框架下的确未能采取过多行政措施限制证明书的申请，故投诉不成立。随着社会大众对个人私隐的关注提升，本署认为长远而言运输署应全面检讨相关法例及证明书的申请程序，以平衡各持份者的需要。此外，本署向该署提出了数项建议。

运输署

不成立

向运输署提出的建议

- 在发出的通知书中只显示车主部分的身份证号码
- 通知登记车主其车辆发出证明书的相关资料可以电子方式进行
- 为因发出证明书而被恶意公开个人资料甚或滋扰的登记车主更换车辆牌照

水务署

有关某屋苑的食水水质异常的投诉

投诉人指称，其屋苑（「事涉屋苑」）的食水在水务署于2019年某日调动区内供水管网后变黄及出现黑色物。其后事涉屋苑曾停水，水务署先后使用水车及临时喉管供水，迟迟未能恢复经原先的政府水管进入屋苑的内部系统供水。

本署调查发现水务署已按过往经验在调动供水管网时冲洗政府水管直至观察到排出的水水质清澈，惟之后于事涉屋苑的食水中仍发现有沥青及其他沉积物。该署已多番尝试调查原因并承诺复修有关的政府水管，该署并解释初步研究显示食水中的沥青不影响食水安全及人体健康。由于事涉屋苑的内部供水系统复杂，水务署需时跟进以恢复原先的供水路径。

本署认为水务署大致上已按既定程序作出适切跟进，但留意到该署曾误指事涉屋苑停水是因用户自行维修水管。考虑到暂停食水供应对居民的影响甚大，本署建议水务署协助事涉屋苑改善其内部供水系统。



水务署
部分成立

向水务署提出的建议

- 就事涉屋苑的内部供水系统向其业主委员会及管理公司作出适当建议
- 尽快完成调查沉积物进入事涉屋苑内部供水系统的原因

重新评审个案及覆检个案

在年度内，本署重新评审了277宗个案，其后就当中118宗个案重新展开查讯。此外，我们覆检了220宗个案，并在覆检后改变了对一宗个案的决定，对其余219宗个案则维持原来的决定。

司法覆核及诉讼

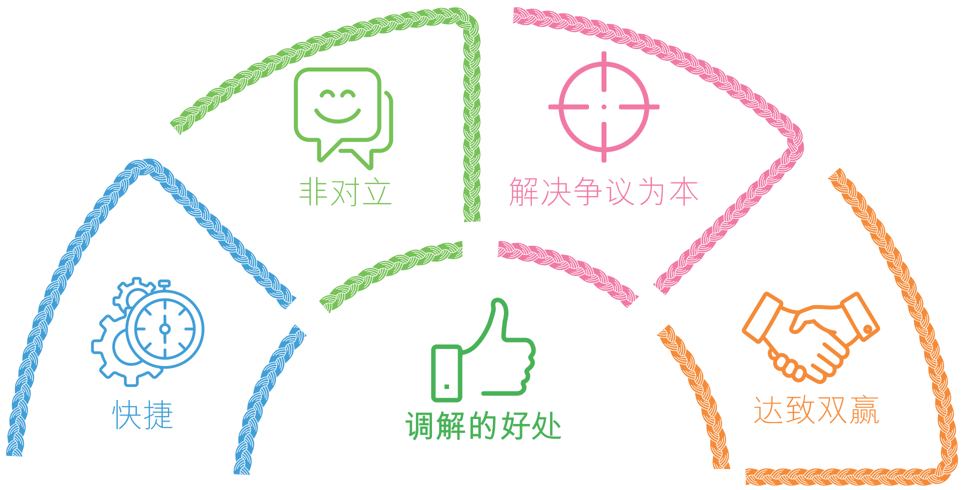
投诉人如不满意我们的决定，除了可要求本署覆检其个案外，亦可以向法院提出司法覆核。在年度内，法院就三宗对申诉专员提出的诉讼进行聆讯并作出了裁决，全部均被法院驳回。

已终结的诉讼个案

诉讼个案概述	结果
一名投诉人指本署违反《残疾歧视条例》，因为他曾四度向本署投诉平等机会委员会，但本署或没有受理其投诉，或认为其投诉不成立。	• 区域法院于2019年4月聆讯其案件，其索偿遭剔除，投诉人须代本署支付堂费。 • 申索人其后就区域法院的裁决提出上诉，但于2020年8月被驳回。他须代本署支付堂费。
一名投诉人曾向本署投诉，指投诉警察课违反《公开资料守则》，他其后提出司法覆核，以图推翻申诉专员就其投诉个案所作的决定。	原讼法庭于2020年6月就案件展开聆讯，其申请被驳回。投诉人须代本署支付堂费。
一名投诉人就其跟丈夫调迁至另一个公屋单位的申请投诉房屋署及社会福利署。她其后提出司法覆核，以图推翻申诉专员就其投诉个案所作的决定。	原讼法庭于2021年2月就案件展开聆讯，驳回其申请。

何谓调解

调解是快捷的另类排解纠纷方法，旨在解决不涉及或只涉及轻微行政失当的投诉个案。



调解程序

物色适合以调解方式处理的个案

先征求投诉人和被投诉机构的同意

透过面谈或电话举行调解会议

讨论问题并寻求可行的解决方案

达成双方均接受的和解协议

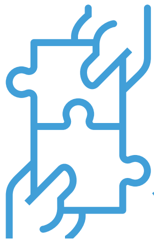
如有需要，以适当形式拟备和解协议，惟协议的条款不可违反法律或导致参与机构作出涉及行政失当的决定或举措

或

倘若调解不成功，会另派个案主任接手处理投诉，并视乎情况重新展开查讯或全面调查

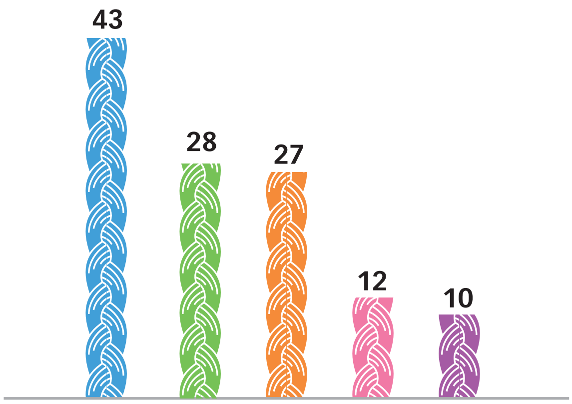
本署在调解方面的表现

因应2019冠状病毒病而实施的「在家工作」安排，无疑对本署实践调解构成实际困难。然而，我们仍致力物色适合调解的个案，以加快处理投诉。透过不断努力，本署以调解方式终结的个案由2011/12至2018/19年度平均每年116宗，增至2019/20年度的149宗，在2020/21年度更达到179宗，占该年度内已跟进并终结个案总数的6.3%。



调解个案
179宗

最多成功调解个案的五间机构（2020/21年度）



43　房屋署
28　屋宇署
27　食物环境卫生署
12　教育局
10　康乐及文化事务署

政务司司长私人办公室及西九文化区管理局是初次参与调解的机构。以调解方式成功处理最多投诉个案的三间机构依次是房屋署（43宗，占24%）、屋宇署（28宗，占15.6%）及食物环境卫生署（27宗，占15.1%）。

在所有参与机构当中，房屋署近年持续录得最多成功调解个案。这些个案大多涉及噪音滋扰、维修、冷气机滴水等屋邨管理事宜。我们乐见该署持续积极参与调解，针对每宗个案的独特情况，从速跟进以解决问题。凭藉房屋署与本署携手协力，足证调解是有效排解涉及屋邨管理的投诉的妥善方法。

屋宇署是另一间在2020/21年度取得理想成绩的机构。该署有不少调解个案涉及违例建筑工程、楼宇失修，以及向渗水投诉调查联合办事处举报的渗水个案。在调解过程中，屋宇署清楚解释部门的执法政策、程序及勘查技术，并建议切实可行的办法。这些资讯有助投诉人明白事情原委，最终能够消除争议，达致满意结果。

时值2020年年初爆发2019冠状病毒病，政府曾实施雇员特别上班安排，公共服务因而间断或暂停。本署接到大量涉及各部门，与疫情有关的投诉，例如没有妥善处理防疫抗疫基金补贴／一笔过资助的申请、部门不合理地临时关闭服务柜位、康乐及文化场地的退款安排效率欠佳，以及延误回复查询及投诉。本署认为这些个案适宜进行调解，并成功处理部分投诉。于本年度以调解方式终结的投诉当中，这类个案为数不少，参与机构均迅速回应投诉人的疑虑，并采取有效措施以解决争议。

相对于查讯及全面调查，调解提供一个快捷的排解纠纷平台，处理投诉的时间也大大缩短，以2020/21年度而言，平均只需约12天。年度内成功调解的个案中，分别有逾56%及逾93%的个案在十天内及少于一个月便终结。

成功调解个案的性质（2020/21年度）



- 延误／没有采取行动（30.7%）
- 出错、意见／决定错误（23.9%）
- 监管不力（15.6%）
- 没有回应投诉（15.6%）
- 不按程序办事（4.4%）
- 程序不妥（2.9%）
- 办事疏忽，有缺失遗漏的情况（2.4%）
- 职员态度欠佳（1.5%）
- 其他（1.5%）
- 厚此薄彼，处事不公（1%）
- 滥用职权（0.5%）

注：一宗个案可能涉及多种性质。

赞赏

以调解方式成功终结个案后，本署会向投诉人及参与机构发出问卷，搜集他们的意见。逾88%交回问卷的投诉人及几乎全部参与机构均正面评价我们的调解服务，而且大都满意本署调解员的表现。

时间方面好迅速，令我舒畅心怀。谢谢。

用心做事，当自己是当事人。

More mediation services are suggested.

希望贵署能增加调解服务去处理一般投诉，以便能够提升各方面的工作效率。

Would like to suggest this office to promote further to the public in Hong Kong. Really appreciate the help.

调解员主动解释选项，极之清晰，调解过程顺畅完成，值得赞赏。

态度正面，措辞恰到好处，适当时候才发言，表现专业。

某些个案可能只是投诉人与部门之间沟通上有误解，透过调解可更有效、简单加强双方沟通，从而省却书面调查的相关工作。

非常感谢贵署职员主动联络本人了解投诉详情，及在完成后再次联络本人解释结果，实在非常难得。

亲自跟进、态度诚恳、负责任。

非常用心和努力，致使调解最后能达致成功。

调解服务可帮助识别投诉人的要求，继而有效地找出投诉人接受的可行解决问题的方案。

非常快速处理，亦达到我预期之进度，调解也很好，可避免因误会而扩大事件，值得一赞，谢谢!

调解员专业地令今次事件告一段落，本人已得到预期的答复。

调解奖

本署自2018年起在申诉专员嘉许奖计划下增设调解奖，以表扬致力参与调解的机构及他们的出色表现。

2018年
得奖机构 – 房屋署

房屋署积极回应本署提出以调解方式处理个案的建议。

2019年
得奖机构 – 食物环境卫生署

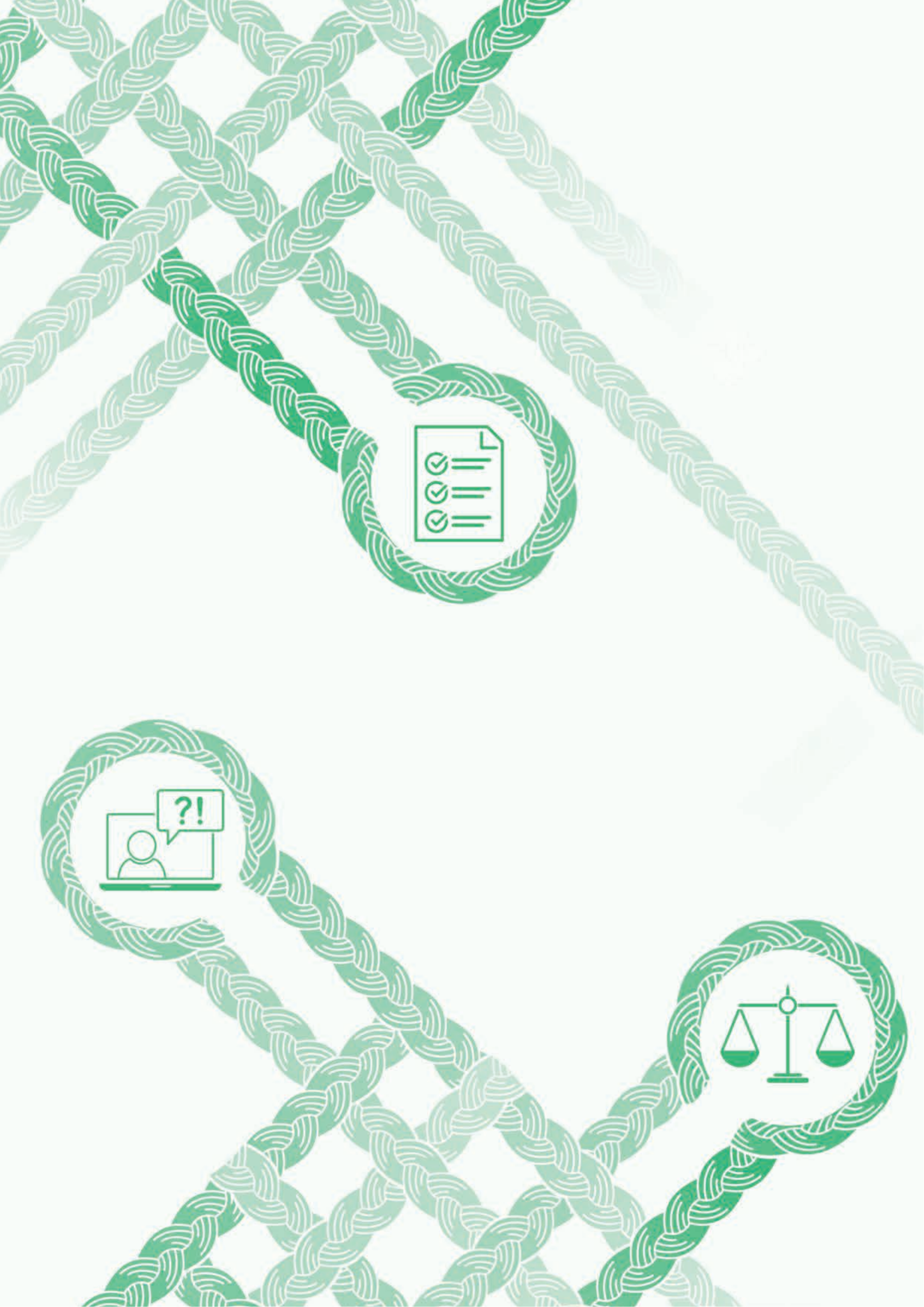
食物环境卫生署采取务实态度，与投诉人探讨解决问题的双赢方案。

2020年
得奖机构 – 在职家庭及学生资助事务处

在职家庭及学生资助事务处迅速回应投诉人关注的事项，亦提出务实及具建设性的方案以解决投诉。同时，该年度以调解方式处理的个案数目显著上升（由2018/19年度仅一宗增至2019/20年度的25宗）。







公开资料

本署的职能包括就《公开资料守则》（「《守则》」）涵盖的所有政府部门及公营机构涉嫌违反《守则》的投诉个案展开调查。

公开透明的政府

《守则》是政府采用的一套行政指引，订明所有政府部门和公营机构须向公众提供管有的资料，除非有《守则》载列可拒绝披露资料的理由。《守则》旨在让市民认识政府及其提供的服务，以及对个人和整个社会均有影响的政策和决定的依据。

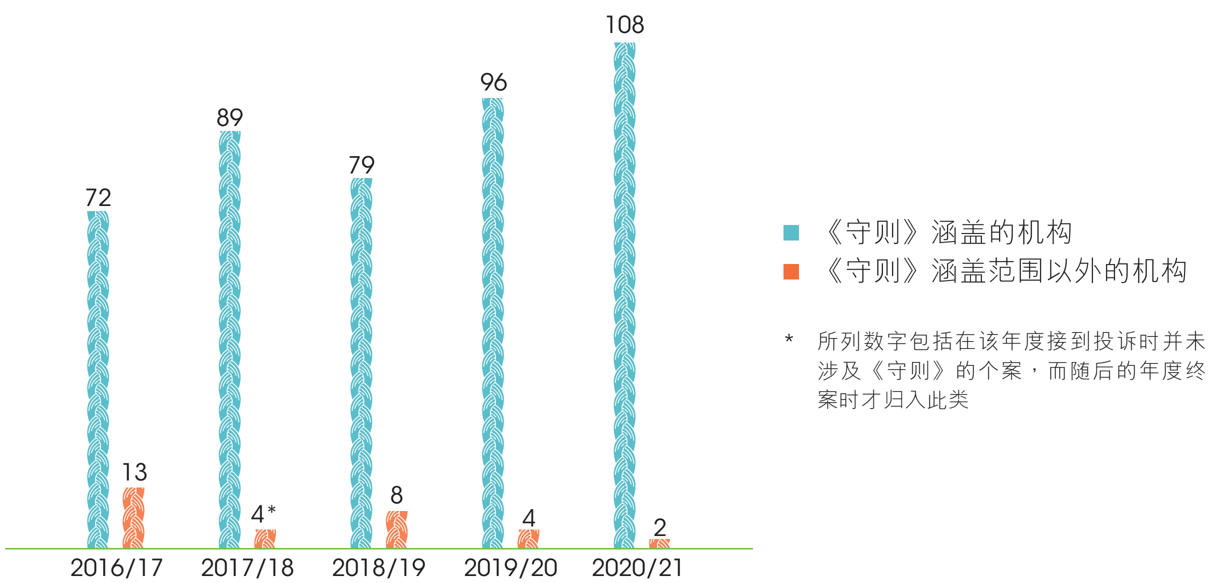
涉及公开资料的投诉

与公开资料有关的投诉个案分为两类：
- 涉及《守则》涵盖的政府部门或公营机构的投诉
- 涉及《守则》涵盖范围以外的公营机构的投诉

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有110宗，为历年来的最高记录，反映市民对于政府开明问责的期望与日俱增。

在已终结的136宗涉及公开资料的个案中，本署发现当中58宗（43%）有不足之处。

过去五年涉及公开资料的投诉数目



* 所列数字包括在该年度接到投诉时并未列为涉及《守则》的个案，而随后的年度终结个案时才归入此类

涉及公开资料的投诉（2020年4月1日至2021年3月31日期间的统计数据）

	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构
接到的投诉	108	2
已终结的个案*	133	3

* 包括由上年度转入的个案

已终结的涉及公开资料投诉中发现有不足之处的数目



34 违反《守则》特定条文（46%）

27 无理拒绝提供资料／阻挠索取资料（36%）

13 未能正确引用／诠释《守则》的条文（18%）

违反《守则》的特定条文



10 超逾目标回复时间（29%）
5 没有／不当地征求第三者同意（15%）
5 没有提供拒绝理由（15%）
4 未有告知索取资料者寻求覆核或投诉的途径（12%）
1 未有考虑提供某项记录的部分内容（3%）
9 其他（26%）

未能正确引用／诠释《守则》的条文



7 不恰当地援引《守则》第2部的拒绝理由（54%）

2 错误分析（15%）

1 并非援引《守则》第2部的拒绝理由（8%）

3 其他（23%）

注：一宗投诉个案可能涉及多项不足之处。

惩教署

拒绝提供出售该署生产的口罩的相关资料

投诉人向惩教署索取该署于2017至2019年，每年向非政府组织出售由该署生产的口罩的数量，以及每年获该署出售口罩的非政府组织的名单和每个组织获出售口罩的数量，但惩教署以该些资料涉及第三者为由，拒绝提供。

本署调查发现，惩教署没有征询所有事涉非政府组织的意见，仅依据该署曾咨询某非政府组织的意见，便假设其他非政府组织亦不同意披露资料。本署认为，有关过程及决定欠稳妥。再者，即使惩教署须兼顾部分非政府组织不愿意披露其名称的意愿，该署亦宜主动向投诉人解释该些组织的忧虑，并考虑在不公开其名称的情况下，尽量披露该些组织获供应口罩的数量。



结论

成立

建议

- 继续征询其他仍未就投诉人的索取资料要求回复的非政府组织的意愿，以评估能否及如何在不公开所有或部分组织的名称的情况下，尽量向投诉人披露相关资料

政府物流服务署

拒绝提供该署分配个人防护装备的资料

投诉人向政府物流服务署（「物流署」）索取该署于2017至2019年，每年分配予各政府部门的个人防护装备数量，物流署以公开资料会损害政府采购有关物资的议价能力，拒绝提供资料。

本署调查发现，政府早已公开表示，惩教署生产的口罩和其他商品口罩的总库存量，仅足以满足各政府部门的两个月口罩使用量。在这情况下，即使物流署向投诉人披露有关口罩的资料，亦不见得会令情况进一步恶化，以及进一步影响政府透过商业渠道采购口罩的议价能力。至于其他个人防护装备（例如：保护袍和面罩），由于政府从没有向外公布相关的供应量、库存量和使用量，披露相关资料确有可能影响政府采购时的议价能力，物流署拒绝披露该部分资料实有其道理。



结论

部分成立

建议

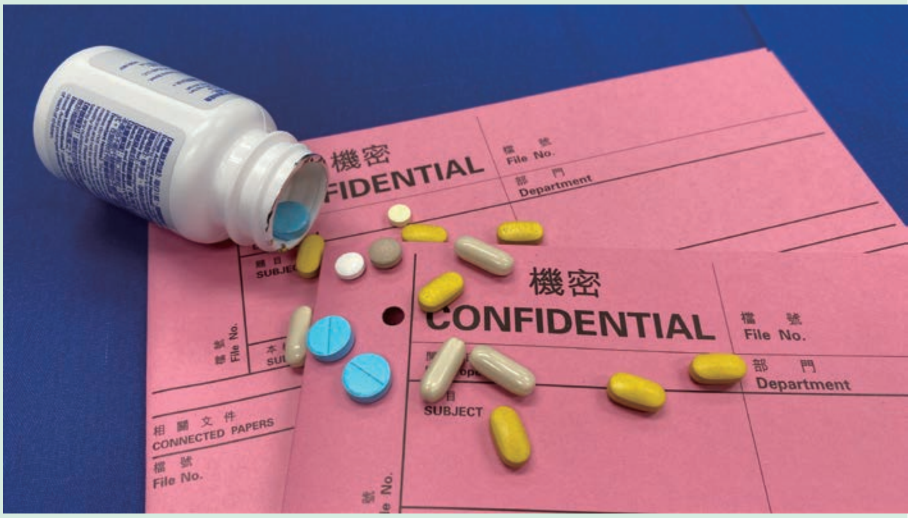
- 从此案汲取经验，加强职员对《守则》及其「诠释和应用指引」的培训

香港警务处

误指所索取资料不存在

投诉人投诉香港警务处（「警务处」）拒绝向他提供该处自香港回归以来在破获毒品案件后销毁所涉毒品的资料，其中包括案件结案日期、毒品种类及重量。该处回复表示并无编制相关记录。

本署调查发现，警务处是以实体文件方式备存每宗毒品个案的完结日期、毒品种类及重量，故并非如该处所指的没有备存及编制相关资料记录，以致未能向投诉人提供。但本署同意，由于所涉案件数量甚多，警务处需要调动部门大量资源方能提供投诉人所索取的资料，该处可引用《守则》第2.9(d)段（资料要透过不合理地使用部门的资源才能提供）以拒绝提供资料。



结论

不成立，但部门另有缺失

建议

- 加强职员对处理涉及《守则》的个案之培训

香港警务处

拒绝提供资料

投诉人要求香港警务处（「警务处」）提供《警察通例》所有章节的标题。警务处表示，《警察通例》可供公众查阅的部分已上载到该处网页。该处并援引《守则》第2.6(e)及2.6(f)段（资料如披露会损害其防止罪案以及维持公众安全或秩序等工作）拒绝披露未有公开的《警察通例》章节标题。

本署调查发现，《警察通例》中未予公开的章节标题，只简单地介绍相关章节的主题，并未提及任何具体内容。基于警务处未能进一步说明仅仅披露该些章节的标题如何损害其执法效能，本署认为该处在本案拒绝提供资料的理据欠充分。



结论

成立

建议

重新按《守则》考虑投诉人的索取资料要求

香港警务处

拒绝提供资料

投诉人向香港警务处（「警务处」）索取该处所使用的催泪弹／催泪烟及「人群管理特别用途车」所喷出的颜色液体的成分和牌子。警务处指披露该些资料会对该处维持公众安全的工作构成影响，遂援引《守则》第2.6(f)段拒绝向投诉人提供资料。

本署接纳有关资料属《守则》第2.6(f)段所述类别，如披露会让人掌握到警务处的装备供应及相关详情，有机会影响该处应对违法行为的能力和部署，对该处维持公众安全的工作构成影响。惟警务处向投诉人阐述拒绝提供资料的理据时，所作出的解释欠具体。本署提醒该处注意这一点。



结论
不成立

选举事务处

未能提供选民登记数字

投诉人根据《守则》向选举事务处（「选举处」）索取1998至2015年立法会某些功能界别的选民登记数字，选举处提供了立法会换届选举年的选民登记数字，以及2012至2015年每年（包括非选举年）的选民登记数字，但未能提供2011年或以前的非选举年的数字。该处解释，只会保存涵盖最近两个换届选举的统计数字；该处已依照其档案存废期限表销毁2011年或以前与功能界别选民登记有关的档案。

本署对选举处依照档案存废期限表销毁档案并无异议。然而，该处应主动选取及保存当中有价值的资料，包括每年的选民登记数字。该些资料可让政府及社会掌握选民的分布和演变，甚具历史和研究价值。该处只保存涵盖两个换届选举每年的选民登记数字，可说是前瞻性不足，情况并不理想。



结论

部分成立

建议

- 恒常地保存每年的选民登记数字，以备政府参考及市民查阅

保安局

拒绝提供资料

投诉人要求保安局提供有关在《刑事事宜相互法律协助条例》和《逃犯条例》修订建议的公众咨询期所接获的书面意见。该局援引《守则》第2.14段，拒绝披露部分投诉人要求索取的资料，指有关资料属第三者资料，该局不能在没有第三者同意下披露。

本署认为保安局在咨询公众意见时为自己造成一个艰难局面。该局理应但没有在咨询之初声明，除非回应者要求把其资料或意见保密，否则所接获的书面意见可能会被整体披露。该局亦应联络已附上联络资料的回应者，以确定他们是否同意该局披露其提供的意见；若否，披露有关资料的公众利益是否超越所造成的损害。

保安局承诺会汲取经验及作出改善。



结论
成立

社会福利署

拒绝提供某受资助安老院的「机构名额宿位」数目

投诉人向社会福利署（「社署」）索取某受资助安老院的「机构名额宿位」数目。社署援引《守则》第2.14(a)段（所索取的为「第三者资料」）拒绝提供资料。

本署展开调查后，社署覆检投诉人的个案，并在咨询及取得事涉安老院同意下，向投诉人提供了所索取的资料。

事涉安老院的宿位涉及公帑。社署原先拒绝投诉人的索取资料要求，不符合《守则》规定，因为该署在拒绝投诉人的要求前并未有咨询事涉安老院。再者，该署按投诉人要求公开事涉资料，亦不见得会对事涉安老院造成伤害或损害。



结论

成立

建议

- 加强职员对处理涉及《守则》的个案的培训

第六章

改善公共行政

我们透过不偏不倚的调查找出引发投诉的原因，处理及解决因公营机构行政失当而引起的不满和问题，以及促进良好公平的公共行政。

我们提出的建议主要分为以下类别：

(1) 制定更清晰指引，使运作更为一致和有效率
(2) 改进跨部门的协调安排
(3) 改善处理市民查询／投诉的措施
(4) 改善客户服务的措施
(5) 加强规管及管制的措施
(6) 订立更清晰合理的规则及规定
(7) 为市民提供更适时和更清晰的资料
(8) 员工培训
(9) 其他



为确保我们的建议能实际及有效改善公共行政，我们进行调查期间，经常会与所涉机构的高层人员讨论我们的观察所得及意见。这种意见交流有助澄清疑问，更了解问题所在。

我们期望所涉机构会按我们的建议充分作出改善，并在落实建议遇到困难时告知我们。我们会监察落实建议的进度，如发现他们未有尽力落实，我们可根据《申诉专员条例》，向行政长官呈交报告，并在其后一个月，或行政长官厘定的更长时间内，将报告的文本提交立法会省览。

我们在年度内进行了的调查及提出的建议的数目如下：

进行了的全面调查：**167**
提出的建议：**126**

进行了的主动调查：**9**
提出的建议：**68**



获接纳予以落实的建议：
168 (86.6%)

考虑中的建议：
26 (13.4%)

一如以往，我们提出的建议大多获所涉部门接纳，但有小部分建议并未获接纳或同意落实，原因是部门后来可能找到其他解决方法，或不会再进行引发投诉的行动，例如，部门已停止有关工作，故此不需要采取我们建议的措施。

在本年度，所涉部门落实了的改善建议的重要实例开列如下。

机构 （个案编号）	改善措施	类别
屋宇署 (2019/1598(I))	加强职员培训，并透过内部各级别会议，提醒职员需按照《公开资料守则》处理市民索取资料的申请。	(8)
土木工程拓展署、运输署及路政署 (DI/426)	• 定期召开跨部门会议，检视各闲置天桥路段或接驳口的发展情况。	(2)
	• 设立综合资讯平台，让公众查阅全港各区拟建道路的相关工程规划、进度和最新情况等资讯。	(7)
惩教署 (2019/3369(I))	举办职员培训，以确保他们能正确运用《公开资料守则》。	(8)
惩教署 (2020/0577(I))	经覆检个案后，向投诉人披露其索取有关售卖口罩的资料（不包括非政府组织的资料）。	(3)
香港海关 (2020/2075(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(3)
卫生署 (2018/4756A及2019/0063A)	与社会福利署合作要求100%残疾或「需要经常护理」的综援受助人签署确认他们符合「疫苗接种计划」受惠资格的声明书。	(2)
卫生署 (2020/2077(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(3)
卫生署 (DI/411)	• 加强对有心理健康问题的学童的支援，主动致电有关家长跟进学童的最新健康状况及到医院管理局精神科覆诊的情况。	(2)
	• 进行问卷调查以了解学童缺席「学生健康服务计划」的周年检查的原因。	(4)
	• 让未能陪伴子女出席心理健康检查的家长预先在网上填写子女心理健康问卷。	(4)
食物环境卫生署 (2017/4610)	设立网上「无人认领遗体搜寻系统」，以便无人认领遗体的亲属可透过该系统寻找遗体及安排殓葬。	(3)
食物环境卫生署 (2018/3105)	发出新指引，订明若长期未能成功向被告人派递传票，可向法院申请拘捕令。	(5)

机构 （个案编号）	改善措施	类别
食物环境卫生署及地政总署 (2019/0404)	• 检讨处理杂物或单车霸占单车停泊处的投诉程序。	(5)
	• 征询法律意见后订定执法指引。	(5)
食物环境卫生署 (2019/2885)	• 向工作表现不理想的街道洁净服务承办商发出警告和扣减服务月费。	(5)
	• 加强突击巡查和向违例洗车店发出定额罚款通知书。	(5)
食物环境卫生署 (2019/3449)	发出文件提醒前线员工与公众面谈及收到公众询问／投诉后须作适当书面记录。	(3)
食物环境卫生署及地政总署 (2020/0507)	• 增加巡查，果断执法（包括提出检控），以及在有需要时与相关政府部门采取联合行动。	(5)
	• 积极研究方法，彻底解决某后巷被长期占用，例如在出入口加装铁柱。	(5)
食物环境卫生署 (2020/1221)	• 提醒环境卫生办事处职员必须严格遵从指引监察承办商行事及审阅巡查报告。	(5)
	• 训示职员必须根据投诉人提供的资料谨慎调查。	(5)
	• 提升在涉事地点对违法弃置垃圾人士的执法力度。	(5)
食物环境卫生署及路政署 (2020/1400)	食物环境卫生署与路政署就清理公共道路上的大型障碍物的职责分工及定期讨论相关分工安排达成共识。	(2)
食物环境卫生署 (DI/430)	• 检讨聘用外判街道洁净服务的招标机制及向政府作出汇报，以进一步改善有关招标机制。	(5)
	• 在疫情下向外判街道洁净服务承办商提供支援，包括提供口罩，以保障工人的职业安全和健康，以及维持应有的街道清洁服务水平。	(9)
发展局 (DI/310)	• 自2019年11月提高对树木检查人员的要求，包括须具备必要的学术、专业及培训资历，以及三年的相关工作经验。	(5)
	• 将设立树艺师及树艺技工的注册制度。	(9)
教育局 (2018/4581)	要求学校按照医院管理局建议的程序，将教师就有特殊教育需要的学生所填写的评估表交回医院。	(9)

机构 （个案编号）	改善措施	类别
教育局 (2019/3627(I))	• 向职员传阅资讯和举办工作坊，以提高他们对《公开资料守则》的认识。	(8)
	• 向职员传阅资讯，以便日后成立新的工作小组时，考虑事先让工作小组成员知悉他们的名字会被公开。	(9)
教育局及社会福利署 (DI/419)	• 教育局及社会福利署经沟通后，各自修订指引及通告，使学校在处理怀疑虐儿个案时能依循清晰及一致的指示。	(1)
	• 制订措施，定期统计及分析中、小学及幼稚园学生的缺课原因，以助及早揭发虐儿事件及规划适切的支援工作。	(5)
	• 修订《幼稚园行政手册》及《学前机构办学手册》，加入如何识别虐儿个案的资料及处理怀疑虐儿个案的程序。	(7)
食物及卫生局 及卫生署 (DI/402)	• 增加资源以加快处理中成药注册申请。	(1)
	• 拨款以研究在香港设立中药师的注册或认证制度。	(5)
香港警务处 (2019/3326(I))	检讨及修订部门内部转介索取资料要求的机制，以确保该机制符合《公开资料守则》的要求和精神。	(3)
香港警务处 (2019/5225(I))	• 设立有关索取资料要求的内部资料库，让职员分享有关知识和经验。	(3)
	• 定期举办有关《公开资料守则》的讲座，增强职员对《公开资料守则》及相关指引的认识及应用。	(8)
香港警务处 (2020/2074(I)及 2020/2279(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(8)
医院管理局 (2019/1616)	装设电子药柜，以便长洲医院急症室病人于该院药房服务时间以外仍可取得全部药量。	(4)
房屋署 (DI/413)	• 在公共屋邨的不同地点发放有关空置储物室的具体资讯。	(7)
	• 主动持续检视公共屋邨内闲置储物室及「空格位」，并研究将它们改建为公屋单位的可行性。	(9)

机构（个案编号）	改善措施	类别
入境事务处 (2019/5268、2019/5611及2020/0041)	• 就处理申请个案的流程制定内部指引，以及就处理非资料当事人提出的申请订立清晰程序，并就各项程序所需时间定下目标，以确保适时处理申请，并让申请人在过程中适时知悉申请进度。	(1)
	• 在推行新安排前，会适时透过不同渠道公布详情。	(7)
入境事务处 (2020/2076(I))	举办有关《公开资料守则》的职员培训。	(8)
地政总署 (DI/405)	• 工厂食堂豁免书的豁免书年期会由现存大厦的整段使用期相应收紧至一年。	(5)
	• 优先处理／审批位于工业地带的豁免书申请。	(5)
康乐及文化事务署 (2015/1410)	修改法例以禁止于图书馆内拍摄，包括不得使用手机或数码相机等拍摄工具。	(5)
康乐及文化事务署 (2018/5168A)	在《游乐场地规例》加入新条文，赋权部门订立场地规例，以限制扬声器的使用及规管唱歌和演奏乐器活动。	(5)
康乐及文化事务署 (DI/221)	开发新资讯系统，让市民可透过该系统租订免费的公共康乐及体育设施，及容许设施租用人授权另一名使用人办理签场。	(4)
康乐及文化事务署 (DI/357)	设立机制，收集各区公共图书馆对新采购图书馆资料的意见。	(5)
康乐及文化事务署 (DI/434)	• 修订指引要求职员在公众游乐场地开放予公众使用前必须按法例要求在地政总署存放场地图则。	(1)
	• 采取措施加强与地政总署就存放公众游乐场地图则的沟通，以提升两个部门之间的协作。	(2)
	• 建立公众游乐场地图则的中央资料库，让所有负责职员查阅，以妥善管理记录及有效监察存放图则的工作。	(5)
邮政署 (2020/1078、2020/1123、2020/1177及2020/1344)	具体公布寄往不同国家或地区的邮件的预计延误时间。	(7)
香港电台 (2020/0724(I))	将《公开资料守则》纳入新入职人员的培训课程，并将课程内容上载至内联网，供现职人员参阅。	(8)

机构 （个案编号）	改善措施	类别
社会福利署 (2019/1011)	• 训示职员在处理投诉时，若争议双方就某事实各执一词，职员就该争议应小心调查，避免得出有欠稳妥的结论。	(3)
	• 加强巡查事涉护老院，以确保该院舍遵从该署发出的指示，严格遵循《安老院服务守则》。	(5)
社会福利署 (2019/4924B)	• 在总部及地区层面就处理房屋援助个案、检讨现行政策及工作程序设定机制。	(1) (2) (4) (7)
	• 为综合家庭服务中心社工举办了两场地区训练及分享会，讲解处理体恤安置及其他房屋援助的原则、评估技巧和注意事项，提醒社工须向申请人清楚解释社工的角色及职责，并在处理个案时须与房屋署保持紧密联络。	(8)
运输署、地政总署及民政事务总署 (2018/4802)	• 澄清运输署的改善工程并不代表村民拥有通往事涉政府土地的车辆通道权，运输署可视乎情况在有关入口位置设置栏杆以防止非法泊车。	(5)
	• 密切注意在事涉政府土地的非法泊车投诉及进行实地视察。	(5)
运输署 (2019/2437)	• 提示职员，在监察巴士公司设施工程进度时若遇到难题，应尽早向上级寻求指示。	(1)
	• 落实使用兴建设施工程完工预算表格，以便监察巴士公司的工程进度。	(5)
运输署 (2019/3939)	• 加强对个案职员的监督及安排定期内部沟通及提示，以确保职员按指引适时回复投诉。	(3)
	• 增聘职员处理投诉及实地视察工作，以进一步加强对公共运输服务的监察工作。	(3)
	• 密切监察交通管理措施的工程进度，以改善区内的交通挤塞情况。	(5)
职业训练局 (2020/1334(R))	修订《职业训练局公开资料守则》，订明该局在拒绝发放资料时，需解释拒绝提供资料的原因，以及在相关条文中引入「伤害或损害测试」。	(6)

传递本署的资讯

面对疫情带来的挑战，在本年度，本署更多使用电子及社交媒体来进行宣传推广，借助资讯科技及网上平台，推动社会上各持份者的参与并与市民接触。

与传媒的联系及新闻公报

在本报告年度内，我们举办了三次新闻发布会及发出两份新闻公报，公布九项主动调查的结果。此外，我们亦宣布展开12项主动调查，并邀请持份者及市民大众提出意见。

除了透过传统方式与传媒保持联系外，本署亦于年度内首次在社交媒体直播新闻发布会，以便能直接与市民接触。政府实施社交距离规定期间，本署于2020年12月17日举办了一次网上新闻发布会，藉着通讯软件，实时解答记者的问题。



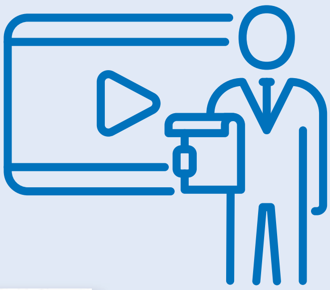




社交媒体



我们更多利用社交媒体发布有关本署的消息。除在本署网页上发表更多的调查报告外，我们亦以活泼生动的方式在Facebook上载个案摘要，并在本署的YouTube频度播出历年的宣传短片。





与本地工作伙伴合作及公众教育

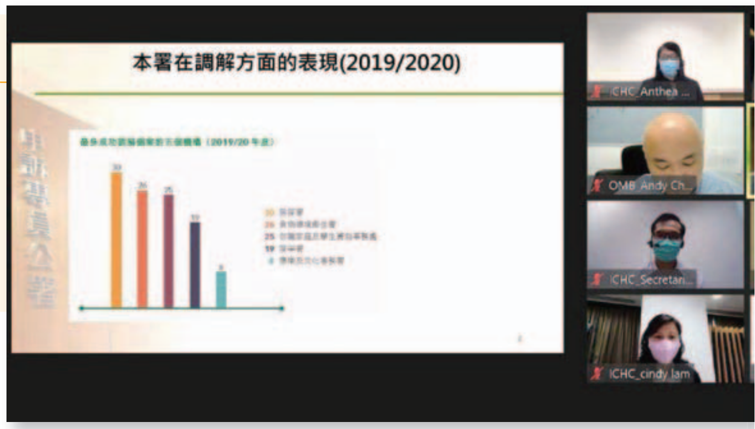
我们继续与本地持份者合作，以提高市民大众对本署职能及服务的认识，并提升公共行政的质素，促进行政公平。







2020年10月28至29日，整笔拨款独立处理投诉委员会为非政府机构的中级管理人员举办了一连两天的网上交流会。本署人员在会上向来自89个非政府机构的159名参加者讲解了本署的职能及工作。





本报告年度内，我们为政府部门／机构举办了八次讲座，讲解本署的工作并分享我们处理投诉的经验。这些讲座或是在部门／机构的办事处举行，或是透过网上平台进行。







2020年5月28日，本署人员应香港电台邀请，接受第一台节目「调解任务」访问，分享有关进行调解的专业知识和心得，并引用了本署曾处理的几宗个案作为例子。



该次访问已上载香港电台网站「节目重温」资料库（香港电台网站：第一台｜调解任务｜申诉系点「解」？(rthk.hk)）。

申诉专员嘉许奖旨在表扬在投诉处理及客户服务方面有出色表现的公营机构及公职人员。本年度的颁奖典礼于2020年12月4日在网上播放，是历年来首次没有在特定场地举行整个颁奖典礼。

本年度的大奖得主是运输署，另外两个获奖部门是卫生署及水务署。在职家庭及学生资助事务处则获颁调解奖。此外，57名公职人员亦获颁奖项。





颁奖典礼已上载到本署的YouTube频道。

与海外机构的联系

疫情在全球蔓延，很多国际会议须延期或改为在网上举行。本署人员亦参与了数个网上会议及网上研讨会，与海外申诉专员机构的人员交换意见。



2020年11月4至5日，国际申诉专员协会澳大利西亚暨太平洋区分会主办了一个题为「申诉专员在危机年代中的角色」的网上研讨会。本人亦参与了该次年度会议，一名总调查主任则在会议的公开讨论环节中分享了本署如何以灵活的工作安排适应不断转变的年代。



2020年11月24日，本人与同事出席了一个网上研讨会，题为「2019冠状病毒病及申诉专员 – 迎接疫症的挑战」。

内部行政

我们积极面对挑战

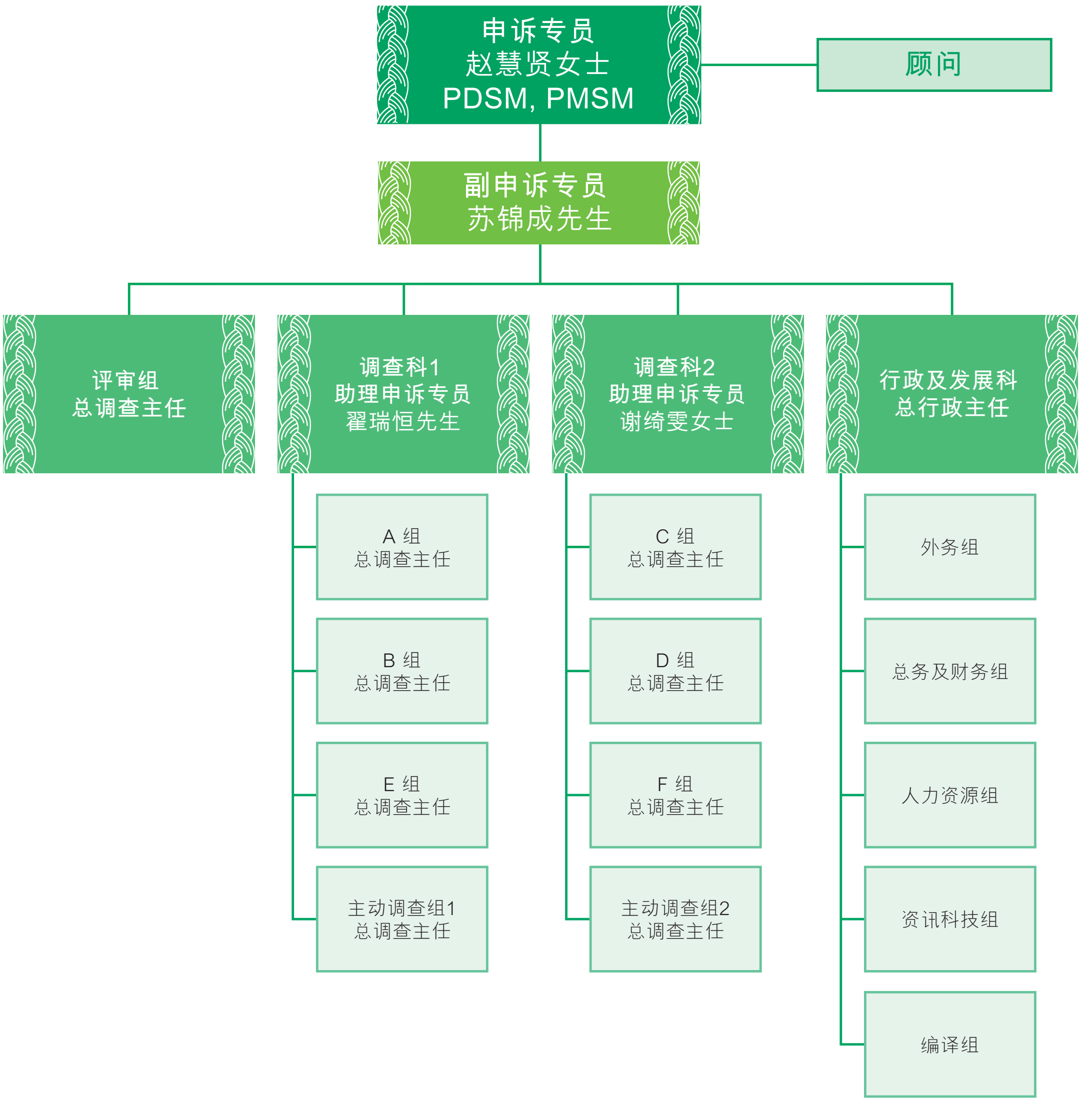
过去一年，纵使2019冠状病毒病带来不少挑战，我们仍然致力建立积极服务市民的团队。公署在应对疫情的同时，亦实施了特别工作安排，包括让员工轮流「在家工作」、只接待预约到访的市民等，以维持对市民提供的服务。

我们继续自行培养人才，务求为公署建立一支干练的调查团队。因应工作环境的转变，我们增聘一名高级资讯科技主任，为公署制定长远的资讯科技策略，以及加强本署人员在资讯科技方面的应用能力和范围。我们亦透过政府推行的创造职位计划，加开了一个有时限的助理主任职位，利用数码媒体扩大宣传接触面。截至2021年3月31日，本署的总编制人数为120。



4 首长级人员 (3.3%)
65 调查人员 (54.2%)
51 行政及支援人员 (42.5%)

组织图



培训及发展

尽管受疫情影响，公署仍尽力推动学习文化，在情况许可时举办互动课程（例如入职简介课程），以及安排本署人员参加网上／面授的管理和职业培训课程，让他们增进工作知识和技能。





我们亦安排本署人员参加海外申诉专员机构举办的网上会议及研讨会，让他们从中学习不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法，以及与其他与会者交流意见。

公署继续推行「雇员身心安康计划」，为职员提供所需的工作指导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能。为配合公署的「运用PRIDE指标建立正向机构」计划，我们在情况许可时，举办了数个员工身心健康工作坊，鼓励员工培养正能量投入生活，以及加强在工作环境的沟通。







2019冠状病毒病疫情持续期间的特别安排

由于2019冠状病毒病疫情再次变得严峻，本署一方面在办公地方减少社交接触和保持卫生，另外亦采取了特别措施以维持对外服务。市民大众对于这些特别安排，大多表示体谅；而我们亦为大致上能维持服务质素，感到欣慰。

调整接待处服务：

- 鼓励市民利用电邮、传真、投诉热线、留言或网上投诉表格向本署提出投诉或查询
- 在情况许可时，恢复接见已预约市民的服务

特别工作安排：

- 让员工轮流「在家工作」，已成为疫情最严峻时的新常态
- 容许回公署办公的员工穿着休闲服、按分段工作时间上下班，以及灵活安排午膳时间
- 就2019冠状病毒病有关的缺勤采取特别安排

管控疫情的其他措施：



- 在公署入口张贴政府「安心出行」流动应用程式的告示



- 向访客及员工提供消毒用品



- 装设挂墙式的红外线体温计及热能影像系统，以检测访客及员工的体温



- 在接待处和会见室装设纤维塑胶分隔栏



- 加强办公地方的清洁和消毒工作

市民对本署服务的意见

我们在年度内完成了27宗市民对本署的投诉，内容涉及职员态度及／或工作程序。这些投诉皆反映个别人士对本署服务的期望，当中有七宗投诉经本署调查后认为职员确有不足之处，署方已为有关的职员提供辅导。尽管市民对本署的期望各有不同，但这些投诉让我们能重新审视工作，并在适当时改善服务。

对本署的投诉性质

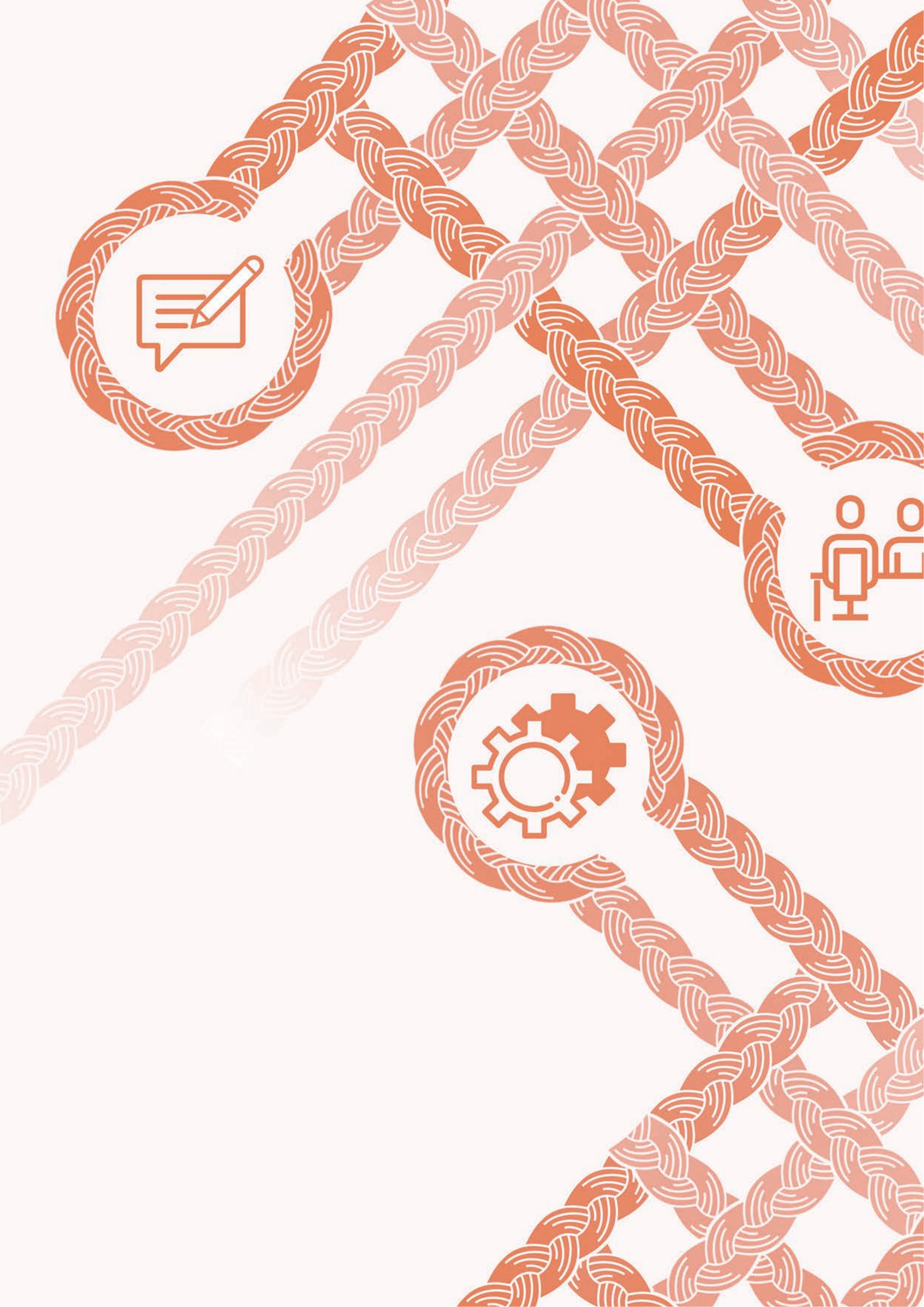


22 涉及本署的工作程序 (73.3%)

5 涉及职员态度 (16.7%)

3 涉及本署对投诉个案所作的决定 (10.0%)

注：一宗投诉可能涉及多种性质。



附 件

香港申诉专员
2020/21 年报

附件1

《申诉专员条例》附表所列机构一览

条例（第397章）附表1第1部所列机构中英文名称及简称

二划	九广铁路公司	Kowloon-Canton Railway Corporation	KCRC
	入境事务处	Immigration Department	ImmD
三划	土木工程拓展署	Civil Engineering and Development Department	CEDD
	土地注册处	Land Registry	LR
	大学教育资助委员会秘书处	University Grants Committee, Secretariat	UGC
	工业贸易署	Trade and Industry Department	TID
	个人资料私隐专员	Privacy Commissioner for Personal Data	PCPD
	卫生署	Department of Health	DH
四划	公务及司法人员薪俸及服务条件咨询委员会联合秘书处	Joint Secretariat for the Advisory Bodies on Civil Service and Judicial Salaries and Conditions of Service	JSSCS
	公司注册处	Companies Registry	CR
	水务署	Water Supplies Department	WSD
五划	司法机构政务长辖下所有法院与审裁处的登记处及行政办事处	All registries and administrative offices of courts and tribunals for which the Judiciary Administrator has responsibility	JA
	市区重建局	Urban Renewal Authority	URA
	平等机会委员会	Equal Opportunities Commission	EOC
	民众安全服务处（政府部门）	Civil Aid Service (Government department)	CAS
	民众安全服务队	Civil Aid Service	CAS
	民政事务总署	Home Affairs Department	HAD
	民航处	Civil Aviation Department	CAD
	立法会秘书处	Legislative Council Secretariat	LCS
六划	地产代理监管局	Estate Agents Authority	EAA
	地政总署	Lands Department	LandsD
	在职家庭及学生资助事务处	Working Family and Student Financial Assistance Agency	WFSFAA
	行政长官办公室总务室	General Office of the Chief Executive’s Office	CEO
	西九文化区管理局	West Kowloon Cultural District Authority	WKCDA

六划	机电工程署	Electrical and Mechanical Services Department	EMSD
	机场管理局	Airport Authority	AA
七划	投资推广署	Invest Hong Kong	InvestHK
	社会福利署	Social Welfare Department	SWD
	运输署	Transport Department	TD
	劳工处	Labour Department	LD
	医疗辅助队	Auxiliary Medical Service	AMS
	医疗辅助队（政府部门）	Auxiliary Medical Service (Government department)	AMS
	医院管理局	Hospital Authority	HA
	财务汇报局	Financial Reporting Council	FRC
	库务署	Treasury	Try
	证券及期货事务监察委员会	Securities and Futures Commission	SFC
八划	房屋署	Housing Department	HD
	法律援助署	Legal Aid Department	LAD
	物业管理业监管局	Property Management Services Authority	PMSA
	知识产权署	Intellectual Property Department	IPD
	环境保护署	Environmental Protection Department	EPD
	规划署	Planning Department	PlanD
	邮政署	Post Office	PO
	审计署	Audit Commission	Aud
九划	保险业监管局	Insurance Authority	IA
	屋宇署	Buildings Department	BD
	建筑署	Architectural Services Department	ArchSD
	律政司	Department of Justice	DoJ
	政府飞行服务队	Government Flying Service	GFS
	政府化验所	Government Laboratory	GovtLab
	政府产业署	Government Property Agency	GPA
	政府物流服务署	Government Logistics Department	GLD
	政府总部	Government Secretariat	GS
	– 公务员事务局	– Civil Service Bureau	CSB
	– 民政事务局	– Home Affairs Bureau	HAB

九划	– 发展局	– Development Bureau	DEVB
	– 创新及科技局	– Innovation and Technology Bureau	ITB
	– 运输及房屋局	– Transport and Housing Bureau	THB
	– 劳工及福利局	– Labour and Welfare Bureau	LWB
	– 财经事务及库务局	– Financial Services and the Treasury Bureau	FSTB
	– 财政司司长办公室	– Financial Secretary's Office	FSO
	– 财政司司长私人办公室	– Financial Secretary's Private Office	FSPO
	– 环境局	– Environment Bureau	ENB
	– 律政司司长办公室	– Secretary for Justice's Office	SJO
	– 政务司司长办公室	– Chief Secretary for Administration's Office	CSO
	– 政务司司长私人办公室	– Chief Secretary for Administration's Private Office	CSPO
	– 政制及内地事务局	– Constitutional and Mainland Affairs Bureau	CMAB
	– 政策创新与统筹办事处	– Policy Innovation and Co-ordination Office	PICO
	– 保安局	– Security Bureau	SB
	– 食物及卫生局	– Food and Health Bureau	FHB
	– 教育局	– Education Bureau	EDB
	– 商务及经济发展局	– Commerce and Economic Development Bureau	CEDB
	政府统计处	Census and Statistics Department	C&SD
	政府新闻处	Information Services Department	ISD
	食物环境卫生署	Food and Environmental Hygiene Department	FEHD
	香港天文台	Hong Kong Observatory	HKO
	香港艺术发展局	Hong Kong Arts Development Council	HKADC
	香港电台	Radio Television Hong Kong	RTHK
	香港考试及评核局	The Hong Kong Examinations and Assessment Authority	HKEAA
	香港体育学院有限公司	Hong Kong Sports Institute Limited	HKSIL
	香港房屋协会	Hong Kong Housing Society	HKHS
	香港房屋委员会	Hong Kong Housing Authority	HKHA
	香港金融管理局	Hong Kong Monetary Authority	HKMA

九划	香港海关	Customs and Excise Department	C&ED
	选举事务处	Registration and Electoral Office	REO
十划	差饷物业估价署	Rating and Valuation Department	RVD
	旅游业监管局	Travel Industry Authority	TIA
	消防处	Fire Services Department	FSD
	消费者委员会	Consumer Council	CC
	海事处	Marine Department	MD
	破产管理署	Official Receiver's Office	ORO
	竞争事务委员会	Competition Commission	ComC
十一划	康乐及文化事务署	Leisure and Cultural Services Department	LCSD
	强制性公积金计划管理局	Mandatory Provident Fund Schemes Authority	MPFA
	通讯事务管理局办公室	Office of the Communications Authority	OFCA
	职业训练局	Vocational Training Council	VTC
	渔农自然护理署	Agriculture, Fisheries and Conservation Department	AFCD
十二划	渠务署	Drainage Services Department	DSD
	税务局	Inland Revenue Department	IRD
	惩教署	Correctional Services Department	CSD
	雇员再培训局	Employees Retraining Board	ERB
十三划	路政署	Highways Department	HyD

条例（第397章）附表1第2部所列机构中英文名称及简称

四划	公务员叙用委员会秘书处	Secretariat of the Public Service Commission	PSC
九划	香港辅助警察队	Hong Kong Auxiliary Police Force	HKAPF
	香港警务处	Hong Kong Police Force	HKPF
十三划	廉政公署	Independent Commission Against Corruption	ICAC

附件2

对投诉不予跟进或不展开调查的情况

不受申诉专员调查的行动

香港法例第397章附表2

1. 保安、防卫或国际关系
2. 法律程序或检控任何人的决定
3. 行政长官行使权力赦免罪犯
4. 合约或商业交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府颁授勋衔、奖赏或特权
7. 行政长官亲自作出的行动
8. 有关施加或更改土地权益条款的决定
9. 与《香港公司收购、合并及股份回购守则》有关的行动
10. 香港辅助警察队、香港警务处或廉政公署就防止及调查任何罪行而采取的行动

调查投诉的限制

香港法例第397章第10(1)条

1. 投诉人对投诉事项已知悉超过两年
2. 投诉由匿名者提出
3. 投诉人无从识别或下落不明
4. 投诉并非由感到受屈的人士或适当代表提出
5. 投诉人及投诉事项与香港并无任何关系
6. 投诉人有权利根据法律程序（司法覆核除外）提出上诉或寻求补救办法

申诉专员可决定不展开调查的情况

香港法例第397章第10(2)条

1. 以前曾调查性质相近的投诉，而结果显示并无行政失当之处
2. 投诉关乎微不足道的事
3. 投诉事属琐屑无聊、无理取闹或非真诚作出
4. 因其他理由而无须调查

附件3

个案数字

	报告年度[1]				
	16/17	17/18	18/19	19/20	20/21
查询	**11,564**	**11,424**	**10,403**	**8,581**	**7,505**
投诉					
(a)须处理的投诉个案	**5,732**	**5,587**	**5,808**	**20,737**	**30,713**
– 接到的投诉	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]	29,814[25,155]
– 由上年度转入	870	758	817	970	899
(b)已完成的投诉个案	**4,974[74]**	**4,770[61]**	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**	**30,021[25,155]**
已跟进并终结	**2,907[40]**	**2,724[52]**	**2,912[344]**	**2,807[326]**	**2,826[249]**
– 经查讯后终结[2]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]	2,480[246]
– 经全面调查后终结[3]	218[24]	195[15]	205[18]	240[109]	167[3]
– 经调解后终结[4]	133	237	205	149	179
经评审并终结	**2,067[34]**	**2,046[9]**	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**	**27,195[24,906]**
– 缺乏充分理据跟进[5]	1,102	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]	1,295[203]
– 受条例所限不得调查[6]	965[34]	947[9]	889	8,355[7,218]	25,900[24,703]
(c)已完成的投诉个案百分比= (b) / (a)	**86.8%**	**85.4%**	**83.3%**	**95.7%**	**97.7%**
(d)转拨下年度= (a) – (b)	**758**	**817**	**970**	**899**	**692**
已完成的主动调查数目	**11**	**12**	**12**	**10**	**9**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

注2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。

注3. 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注4. 根据《申诉专员条例》第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

注5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。

注6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

– 有关上表使用的词汇的详细定义，请参阅第一章「用语词汇」。

附件4

接到及已跟进并终结的投诉个案

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。）

机构		接到的投诉个案数目	已跟进并终结的投诉个案数目[1]
渔农自然护理署	(AFCD)	28	13
机场管理局	(AA)	2	5
建筑署	(ArchSD)	12	3
审计署	(Aud)	1	0
医疗辅助队	(AMS)	6	1
屋宇署	(BD)	210	175
政府统计处	(C&SD)	1	0
民众安全服务队	(CAS)	4	1
民航处	(CAD)	6	6
土木工程拓展署	(CEDD)	14	7
公司注册处	(CR)	14	5
竞争事务委员会	(ComC)	1	0
消费者委员会	(CC)	18	8
惩教署	(CSD)	116	107
香港海关	(C&ED)	42	18
卫生署	(DH)	88	47
律政司	(DoJ)	17	10
渠务署	(DSD)	18	8
机电工程署	(EMSD)	31	20
雇员再培训局	(ERB)	7	3
环境保护署	(EPD)	50	22
平等机会委员会	(EOC)	8	3
地产代理监管局	(EAA)	123	112
消防处	(FSD)	40	17
食物环境卫生署	(FEHD)	483	303

机构		接到的投诉个案数目	已跟进并终结的投诉个案数目[1]
行政长官办公室总务室	(CEO)	18	2
政府飞行服务队	(GFS)	45	0
政府物流服务署	(GLD)	6	4
政府产业署	(GPA)	4	0
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CSO)	14	5
– 政务司司长私人办公室	(CSPO)	7	3
– 公务员事务局	(CSB)	83	1
– 商务及经济发展局	(CEDB)	12	4
– 政制及内地事务局	(CMAB)	4	2
– 发展局	(DEVB)	15	14
– 教育局	(EDB)	109	52
– 环境局	(ENB)	1	0
– 财政司司长办公室	(FSO)	5	0
– 财经事务及库务局	(FSTB)	4	2
– 食物及卫生局	(FHB)	26	8
– 民政事务局	(HAB)	22	4
– 创新及科技局	(ITB)	103	73
– 劳工及福利局	(LWB)	8	4
– 政策创新与统筹办事处	(PICO)	131	51
– 保安局	(SB)	6	8
– 运输及房屋局	(THB)	17	19
路政署	(HyD)	84	64
民政事务总署	(HAD)	12,298	73
香港艺术发展局	(HKADC)	1	0
香港房屋委员会	(HKHA)	18	6
香港房屋协会	(HKHS)	23	13
香港金融管理局	(HKMA)	25	14
香港天文台	(HKO)	2	1
香港警务处	(HKPF)	220	35
香港体育学院有限公司	(HKSIL)	2	0
医院管理局	(HA)	154	39
房屋署	(HD)	562	354

附件4　接到及已跟进并终结的投诉个案

机构		接到的投诉个案数目	已跟进并终结的投诉个案数目[1]
入境事务处	(ImmD)	97	71
廉政公署	(ICAC)	6	1
政府新闻处	(ISD)	3	1
税务局	(IRD)	57	30
保险业监管局	(IA)	7	4
知识产权署	(IPD)	3	2
投资推广署	(InvestHK)	1	0
司法机构政务长	(JA)	9	7
劳工处	(LD)	31	24
土地注册处	(LR)	1	1
地政总署	(LandsD)	12,421	160
法律援助署	(LAD)	47	30
立法会秘书处	(LCS)	3	0
康乐及文化事务署	(LCSD)	168	107
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	10	3
海事处	(MD)	10	3
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	20	8
破产管理署	(ORO)	12	4
其他机构[2]		485	9
规划署	(PlanD)	19	10
邮政署	(PO)	96	73
个人资料私隐专员	(PCPD)	12	6
物业管理业监管局	(PMSA)	7	4
香港电台	(RTHK)	204	8
差饷物业估价署	(RVD)	12	9
选举事务处	(REO)	12	8
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	147	135
社会福利署	(SWD)	118	58

机构		接到的投诉个案数目	已跟进并终结的投诉个案数目[1]
香港考试及评核局	(HKEAA)	14	14
工业贸易署	(TID)	3	3
运输署	(TD)	232	168
库务署	(Try)	4	1
市区重建局	(URA)	10	3
职业训练局	(VTC)	10	3
水务署	(WSD)	125	86
西九文化区管理局	(WKCDA)	4	3
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	25	20
合计		**29,814**	**2,826**

注1.　包括在上一个年度接到，但在本年度才完成跟进并终结的投诉个案。

注2.　「其他机构」是指不在《申诉专员条例》附表1内的机构。

附件5

以查讯方式终结的投诉个案结果

（所涉机构按英文名称以字母次序排列，各机构的英文名称及简称详载于附件1。）

机构		以查讯方式终结的投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
渔农自然护理署	(AFCD)	10	2
机场管理局	(AA)	2	1
建筑署	(ArchSD)	2	0
医疗辅助队	(AMS)	1	0
屋宇署	(BD)	144	46
民众安全服务队	(CAS)	1	0
民航处	(CAD)	6	1
土木工程拓展署	(CEDD)	5	0
公司注册处	(CR)	5	0
消费者委员会	(CC)	7	0
惩教署	(CSD)	100	1
香港海关	(C&ED)	17	1
卫生署	(DH)	43	7
律政司	(DoJ)	10	0
渠务署	(DSD)	7	0
机电工程署	(EMSD)	19	3
雇员再培训局	(ERB)	3	0
环境保护署	(EPD)	21	3
平等机会委员会	(EOC)	3	0
地产代理监管局	(EAA)	112	1
消防处	(FSD)	12	0
食物环境卫生署	(FEHD)	261	69

机构		以查讯方式终结的投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
行政长官办公室总务室	(CEO)	2	0
政府总部	(GS)		
– 政务司司长办公室	(CSO)	4	1
– 政务司司长私人办公室	(CSPO)	1	0
– 公务员事务局	(CSB)	1	0
– 商务及经济发展局	(CEDB)	4	1
– 政制及内地事务局	(CMAB)	2	0
– 发展局	(DEVB)	9	2
– 教育局	(EDB)	33	6
– 财经事务及库务局	(FSTB)	2	0
– 食物及卫生局	(FHB)	5	2
– 民政事务局	(HAB)	4	0
– 创新及科技局	(ITB)	73	13
– 劳工及福利局	(LWB)	3	0
– 政策创新与统筹办事处	(PICO)	51	19
– 保安局	(SB)	5	2
– 运输及房屋局	(THB)	19	3
路政署	(HyD)	59	14
民政事务总署	(HAD)	61	11
香港房屋委员会	(HKHA)	5	0
香港房屋协会	(HKHS)	13	1
香港金融管理局	(HKMA)	14	0
香港天文台	(HKO)	1	0
香港警务处	(HKPF)	17	1
医院管理局	(HA)	34	2
房屋署	(HD)	305	28

附件5　以查讯方式终结的投诉个案结果

机构		以查讯方式终结的投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
入境事务处	(ImmD)	54	3
廉政公署	(ICAC)	1	0
政府新闻处	(ISD)	1	1
税务局	(IRD)	26	2
保险业监管局	(IA)	4	1
知识产权署	(IPD)	2	2
司法机构政务长	(JA)	7	1
劳工处	(LD)	21	2
土地注册处	(LR)	1	0
地政总署	(LandsD)	150	28
法律援助署	(LAD)	30	1
康乐及文化事务署	(LCSD)	95	15
强制性公积金计划管理局	(MPFA)	3	0
海事处	(MD)	3	0
通讯事务管理局办公室	(OFCA)	8	0
破产管理署	(ORO)	3	1
其他机构[1]		9	0
规划署	(PlanD)	10	1
邮政署	(PO)	59	23
个人资料私隐专员	(PCPD)	6	1
物业管理业监管局	(PMSA)	4	0
香港电台	(RTHK)	6	0
差饷物业估价署	(RVD)	9	2
选举事务处	(REO)	6	3

机构		以查讯方式终结的投诉个案数目	发现有缺失或不足之处的个案
证券及期货事务监察委员会	(SFC)	135	0
社会福利署	(SWD)	50	1
香港考试及评核局	(HKEAA)	12	0
工业贸易署	(TID)	3	0
运输署	(TD)	151	19
库务署	(Try)	1	0
市区重建局	(URA)	3	0
职业训练局	(VTC)	2	0
水务署	(WSD)	68	8
西九文化区管理局	(WKCDA)	2	0
在职家庭及学生资助事务处	(WFSFAA)	17	1
合计		**2,480**	**357**

注1.　「其他机构」是指不在《申诉专员条例》附表1内的机构。

附件6

经全面调查后终结的个案索引

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
渔农自然护理署 (Agriculture, Fisheries and Conservation Department)			
2019/5157	就警务人员涉嫌违反《防止残酷对待动物条例》的举报向投诉人作出敷衍塞责的回复，未经调查已信纳警方的判断。	部分成立	0
2019/5409	(1) 在调查一宗狗只咬人的个案时，草率处理便断言个案「证据不足」（不成立）；以及 (2) 职员态度恶劣嚣张，兼且处事不当（不成立）。	不成立	0
2020/0420	未能有效控制山顶区的野猪滋扰问题。	不成立	0
机场管理局 (Airport Authority)			
2019/3760 2019/3766	未有采取适当措施，导致两名内地旅客于2019年8月13日晚上在香港国际机场先后被集会人士殴打和禁锢。	不成立	0
2019/4728	未有适当管理香港国际机场及适时采取应变措施保障旅客的权益，导致2019年8月12日和13日下午部分离港航班未能如期出发。	不成立	0
建筑署 (Architectural Services Department)			
2019/3570	(1) 没有妥善监督某港铁站外通道加设上盖的工程，以致延误开放该通道予公众使用（不成立）； (2) 上盖设计欠佳，未能有效挡雨及遮荫（部分成立）； (3) 延误在玻璃上盖加贴防晒膜（不成立）；以及 (4) 没有就上盖设计咨询区议会（不成立）。	部分成立	1
屋宇署 (Buildings Department)			
2019/2585B	没有适当地跟进渗水投诉，以致延误发出「妨扰事故通知」。	部分成立	0
2019/3970B	延误及不当地处理渗水投诉。	不成立	0
2020/1946(I)	(1) 只提供所索取资料的部分内容（成立）； (2) 无理就提供有关资料收取费用（不成立）； (3) 要求投诉人亲身到总部缴费，藉此刻意为他带来不便（不成立）； (4) 没有按《公开资料守则》由较原先作出裁决的人员高一级的首长级人员审理覆检要求（部分成立）；以及 (5) 没有按《公开资料守则》阐明向本署投诉的渠道（成立）。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
土木工程拓展署 (Civil Engineering and Development Department)			
2020/0193A	出席区议会会议的职员在区议员提出某项动议后离席。	不成立	0
2020/1562	一段单车径设计错误令村口的行车道出现水浸和发生严重交通意外。	不成立	0
惩教署 (Correctional Services Department)			
2019/2880	在投诉人索取申诉专员公署的投诉表格时作出刁难。	不成立	0
2019/2947	在太平绅士巡视院所时，职员故意把投诉人留在院所的医院，以阻挠他向太平绅士提出投诉。	未有定论	0
2019/2952	在囚人士的内裤无法获得清洗。	未有定论	1
2020/0577(I)	拒绝提供在2017至2019年期间生产和分发口罩的相关资料。	成立	1
2020/0912(I)	拒绝提供在2015至2019年期间生产和分发口罩的相关资料。	成立	1
2020/0971(I)	拒绝提供该署生产和分发口罩的相关资料。	成立	1
2020/1006(I)	拒绝提供在2019年生产和分发口罩的相关资料。	成立	1
香港海关 (Customs and Excise Department)			
2020/2075(I)	拒绝提供在2020年个人防护装备获发数量及库存量的资料。	部分成立	1
卫生署 (Department of Health)			
2020/1710	(1) 无理要求病人须亲身预约首次诊症（成立）；以及 (2) 热线职员态度不友善，不乐意提供协助（不成立）。	部分成立	3
2020/2077(I)	拒绝提供在2020年个人防护装备获发数量及库存量的资料。	部分成立	1
机电工程署 (Electrical and Mechanical Services Department)			
2019/5153	(1) 无理拒绝投诉人成为注册升降机工程师的申请（不成立）；以及 (2) 对不同组别的申请人处理不公（不成立）。	不成立	0
环境保护署 (Environmental Protection Department)			
2020/0943	(1) 在投诉人未离开某设施前无理锁上大闸（未有定论，但机构另有缺失）； (2) 故意把投诉人留在该设施内（未有定论）；以及 (3) 职员拒绝向投诉人透露其身份（成立）。	部分成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
消防处 (Fire Services Department)			
2020/0456	没有就某地盘存放过量危险品一事作出检控。	不成立	0
2020/1174A	(1) 就运送危险品车辆的新规定，没有通知市民、订定指引及给予车主宽限期（部分成立）；以及 (2) 无理拒绝为投诉人公司的货车续牌（不成立）。	部分成立	0
2020/2048	没有对四间未领取「制造危险品牌照」但制造可饮用酒精的蒸馏工场执法。	不成立	0
2020/2072(I)	拒绝提供在2020年个人防护装备获发数量及库存量的资料。	部分成立	1
食物环境卫生署 (Food and Environmental Hygiene Department)			
2019/2585A	延误跟进一宗渗水投诉。	不成立	0
2019/3334A	没有适当地跟进两个靠墙摊档占用约半条行人路的问题。	不成立	1
2019/3970A	延误及不当地处理渗水投诉。	部分成立	0
2019/4321	不当地批出临时公众娱乐场所牌照让申请人上演神功戏。	不成立	1
2020/0193B	出席区议会会议的职员在区议员提出某项动议后离席。	不成立	0
2020/0507A	没有就霸占公众地方的回收铁笼采取适当的执法行动。	部分成立	1
2020/0890	(1) 没有对涉嫌无牌食肆采取执法行动（不成立）； (2) 没有按既定程序调查（不成立）；以及 (3) 拒绝提供职员的联络电话及相关调查报告（不成立）。	不成立	0
2020/1221	没有监察某承办商的收集垃圾工作，引致环境卫生问题。	成立	3
2020/1331B	没有适当跟进某安老院的鼠患问题。	不成立	0
2020/1400B	处理投诉人的投诉时没有履行其应有职责。	部分成立	1
2020/1763C	未能有效解决某公众码头的露宿者问题。	不成立	0
2020/1788	未能有效管制违例扩展营业范围的蔬果店。	部分成立	1
2020/1833A	(1) 在跟进行人路上摆放的建筑物料／废料时执法不力及推卸责任（部分成立）；以及 (2) 没有援引《简易治罪条例》对有关人士提出检控，亦未有正面回复投诉人的电邮（不成立）。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2020/2017(I)	拒绝提供在2020年个人防护装备获发数量及库存量的资料。	部分成立	1
2020/3222	没有尽力取缔两个无牌烧烤场。	不成立	4
政府物流服务署 (Government Logistics Department)			
2020/0957(I)	(1) 拒绝提供在2017至2020年期间采购及分发口罩的相关资料（成立）；以及 (2) 延误处理索取资料要求（成立）。	成立	1
2020/0964(I)	拒绝提供在2017至2019年期间分发个人防护装备的相关资料。	部分成立	1
2020/1426(I)	拒绝提供在2015至2019年期间分发口罩的相关资料。	成立	2
2020/2073(I)	拒绝提供在2020年采购口罩及分发个人防护装备的相关资料。	部分成立	1
政府总部 – 政务司司长办公室 (Government Secretariat – Chief Secretary for Administration's Office)			
2020/0283(I)	拒绝提供有关一名人士获委任为某国驻香港代表的资料。	不成立	0
政府总部 – 发展局 (Government Secretariat – Development Bureau)			
2019/5722	没有承担保育两项文物的责任。	部分成立	0
2020/0128	错误评估两项文物的状况。	不成立	0
2020/0193C	职员没有出席某次区议会会议。	不成立	0
2020/0843B 2020/0844B	在批出竹篙湾检疫中心的工程合约前未有公开招标。	不成立	0
政府总部 – 教育局 (Government Secretariat – Education Bureau)			
2020/1787	不当地处理两宗学生津贴申请。	不成立	0
2020/2018	不当地处理一宗学生津贴申请，以及延误发放津贴。	不成立	0
2020/2026	不当地处理一宗香港卓越奖学金计划的申请。	不成立	0
2020/2150	学生津贴申请表的设计不当，以及处理申请欠妥善。	部分成立	0
2020/2731(I)	拒绝披露在「一校一行政主任」政策下，分别选择开设常额学校行政主任职位及领取学校行政主任津贴的学校名单。	部分成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2020/3333(I)	拒绝披露为高中通识教育科「教科书」提供意见的专业咨询服务团队的资料，包括成员中从事指定职业类别及具指定学术背景的人数，以及团队举行会议的次数。	不成立	0
2020/3341(I)	拒绝披露为高中通识教育科「教科书」提供意见的专业咨询服务团队的成员名单。	不成立	0
政府总部 – 食物及卫生局 (Government Secretariat – Food and Health Bureau)			
2020/0843A 2020/0844A	在批出竹篙湾检疫中心的工程合约前未有公开招标。	不成立	0
政府总部 – 保安局 (Government Secretariat – Security Bureau)			
2019/5852(I)	拒绝披露政府就建议修订《刑事事宜相互法律协助条例》及《逃犯条例》所接获的公众意见书的内容。	成立	0
2020/1138(I)	拒绝提供文件的名称及页数。	不成立	0
2020/1874A(I)	拒绝披露警方在各警区每天使用催泪弹的数目。	不成立	0
路政署 (Highways Department)			
2020/1400A	处理投诉人的投诉时没有履行其应有职责。	部分成立	1
2020/1833C	在跟进行人路上摆放的建筑物料／废料时执法不力及推卸责任。	部分成立	1
2020/2530A	延误就改划一幅休憩用地为行车道作可行性研究。	不成立	1
民政事务总署 (Home Affairs Department)			
2020/0193D	出席区议会会议的职员在区议员提出某项动议后离席。	不成立	0
2020/1195	出席某区议会会议的职员在区议员讨论某议题时离席，没有提供秘书服务。	不成立	0
2020/1419	无理要求暂缓或取消区议会辖下某委员会的会议。	不成立	0
2020/1663	出席某区议会会议的职员在区议员讨论某议题时离席，没有提供秘书服务。	不成立	0
2020/1990	无理拒绝将某动议及相关讨论收录在区议会的会议记录内。	不成立	0
2020/2002	(1) 没有向区议会辖下某委员会提供支援（不成立）；以及 (2) 出席某区议会会议的职员在区议员讨论某些议题时离席（不成立）。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2020/2135	(1) 没有执行经区议会通过暂停某工程的动议（不成立）；以及 (2) 没有执行经区议会通过致函向本署投诉的动议（投诉不成立，但机构另有缺失）。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2020/2585(I)	没有向区议会提供某工程的资料。	部分成立	2
2020/2590	没有向区议会辖下某委员会及其工作小组提供支援。	不成立	0
香港警务处 (Hong Kong Police Force)			
2019/2962(I)	拒绝披露在某次行动中使用的弹药数量及开支。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2019/2963(I)	拒绝披露曾参与某次行动的警务人员的姓名及编号。	部分成立	0
2019/3702(I)	无理拒绝披露《警察通例》所有章节的标题。	成立	1
2019/5038(I)	拒绝披露曾参与某执法行动的所有警务人员的姓名、职级及编号。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2019/5225(I)	未有按《公开资料守则》的规定提供警方使用照明器材的资料。	部分成立	1
2019/5496(I)	拒绝披露警务处有否提供照明装备予前线警员，以及有关装备的名称、品牌、型号、用途及使用指引。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2019/5497(I)	拒绝披露警方使用「人群管理特别用途车」发射蓝色液体的原因及该液体的成分。	不成立	0
2019/5498(I)	拒绝提供「人群管理特别用途车」操作指引的目录。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2019/5523(I)	拒绝提供关于全港警察宿舍的资料。	不成立	0
2019/5804(I)	拒绝披露在2014至2019年期间采购催泪弹的费用。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2019/5816(I)	拒绝披露警方所使用的催泪弹／催泪烟及「人群管理特别用途车」所喷出的颜色液体的成分及牌子。	不成立	0
2020/0205(I)	拒绝披露在2014至2019年期间采购催泪弹的相关资料。	不成立	0
2020/0440(I)	拒绝提供投诉警察课自2019年6月9日起每月接获涉及公众活动的投诉数字，以及其他相关的统计资料。	部分成立	1
2020/1026(I)	拒绝披露警方所采购的催泪弹的价钱、批次、过期日及生产国家。	不成立	0
2020/1874B(I)	拒绝披露警方在各警区每天使用催泪弹的数目、各区每天公众活动的宗数，以及六项与该些公众活动相关的资料。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2020/2074(I)	拒绝提供在2020年个人防护装备获发数量及库存量的资料。	部分成立	1
2020/2279(I)	拒绝提供香港警务处检获和销毁毒品的资料。	投诉不成立，但机构另有缺失	1
2020/2710(I)	拒绝提供修改或豁免《警察通例》某章节内容的资料。	不成立	0
医院管理局 (Hospital Authority)			
2020/0431	(1) 延误提供医事报告（不成立）；以及 (2) 提供不当的医事报告（不成立）。	不成立	0
2020/2885	没有妥善处理有关医生滥用职权及诋毁投诉人出言不逊的投诉。	不成立	0
房屋署 (Housing Department)			
2019/4924A	以不合理及歧视性的原因拒绝投诉人的调迁申请。	投诉不成立，但机构另有缺失	4
2020/1514	没有按政策收回公屋单位并编配给获判儿子管养权的投诉人，以及延误处理她的个案。	不成立	0
2020/1803	没有为某公共屋邨的杂物收集及处置作妥善安排。	不成立	0
2020/2314(I)	(1) 延误处理渗水投诉（投诉不成立，但机构另有缺失）；以及 (2) 拒绝提供资料（成立）。	部分成立	1
2020/2477	没有妥善跟进公屋租户涉嫌违规饲养狗只的投诉。	部分成立	4
2020/2812	(1) 无理将于公共屋邨张贴海报的申请送交该署总部审批（不成立）； (2) 审批程序欠缺透明度（部分成立）； (3) 延误处理申请（投诉不成立，但机构另有缺失）；以及 (4) 未有主动通知申请人有关海报审批的情况（成立）。	部分成立	3
入境事务处 (Immigration Department)			
2019/5265(I)	无理拒绝向投诉人提供处理受养人签证申请的指引。	不成立	0
2019/5268	不当地实施有关申请翻查出生登记／香港结婚纪录及索取核证副本的新安排，涉嫌违反现行法例，并严重损害新闻自由和公众知情权。	部分成立	3
2019/5377(I)	无理拒绝向投诉人提供入境服务手册及常规命令。	不成立	0

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2019/5378(I)	无理拒绝向投诉人提供递解离境的审查准则及相关指引。	不成立	0
2019/5611	在无合理解释下拖延提供某人士的出生登记及香港结婚纪录，违反服务承诺，并严重损害新闻自由和公众知情权。	部分成立	5
2020/0041	拖延处理投诉人的「香港结婚纪录」查册申请，并且不合法地要求他提交申请理由。	投诉不成立，但机构另有缺失	3
2020/0504	(1) 无理更改「香港结婚纪录」查册的申请条件及审批准则，涉嫌违反《婚姻条例》（不成立）； (2) 在实施新安排前未有公布及在该处网页载列相关指引及通告，而热线职员亦不知悉新安排（部分成立）； (3) 婚姻登记处不按入境事务处的通告办事，自行更改审批申请的准则（不成立）； (4) 延误处理投诉人的申请，以及没有以书面回复他的电邮（不成立）；以及 (5) 由从未跟进有关个案的职员签发复函，做法有欠公允（不成立）。	部分成立	3
2020/2076(I)	拒绝提供在2020年个人防护装备获发数量及库存量的资料。	部分成立	1
2020/2730	拒绝投诉人翻查结婚纪录的申请，不予提交补充资料的机会及不设上诉途径。	不成立	2
税务局 (Inland Revenue Department)			
2019/4506(I)	(1) 未有按投诉人要求提供涉及住宅物业买家作失实声明的检控宗数（不成立）； (2) 不当地拒绝披露政府当局推行「双倍印花税」时有否征询税务局意见（不成立）；以及 (3) 向投诉人提供失效的网页连结（部分成立）。	部分成立	2
2020/2466(I)	拒绝提供「制服洗熨费划一扣除额」的详尽资料。	不成立	0
劳工处 (Labour Department)			
2020/0596	(1) 延误处理投诉人续领职业介绍所牌照的申请，并且没有解答相关查询（不成立）； (2) 把投诉人续领的牌照追溯至较早日期生效，但又禁止其介绍所在旧牌届满至新牌发出期间营业（不成立）；以及 (3) 拒绝按比例退还续牌费（不成立）。	不成立	0
2020/1174B	(1) 就运送危险品车辆的新规定，没有通知市民、订定指引及给予车主宽限期（成立）；以及 (2) 无理要求车主将警示灯安装在车辆尾板的背面（不成立）。	部分成立	2

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
地政总署 (Lands Department)			
2019/5702	延误处理投诉人的重建申请。	不成立	0
2020/0193F	职员没有出席某次区议会会议。	不成立	0
2020/0507B	没有就霸占公众地方的回收铁笼采取适当的执法行动。	不成立	1
2020/1763B	未能有效解决某公众码头的露宿者问题。	不成立	0
2020/1833B	在跟进行人路上摆放的建筑物料／废料时执法不力及推卸责任。	部分成立	1
2020/2530C	延误就改划一幅休憩用地为行车道作可行性研究。	不成立	0
2020/2899	没有就占用政府土地个案执法。	成立	1
康乐及文化事务署 (Leisure and Cultural Services Department)			
2019/5606	某演艺场馆处理租用练习室的申请需时过长。	不成立	0
2020/0193G	出席区议会会议的职员在区议员提出某项动议后离席。	不成立	0
破产管理署 (Official Receiver's Office)			
2020/2509	(1) 拖延向破产人母亲退还她存放于与破产人联名的保险箱内的物品（部分成立）； (2) 就退还保险箱内物品的准则说法不一（不成立）； (3) 无理要求破产人及其母亲所提供的年代久远的照片须清晰呈现存放于保险箱内的首饰款式（不成立）； (4) 无理要求提供保险箱内的物品是由破产人亡父赠予母亲的证明（不成立）；以及 (5) 只同意向破产人母亲退回保险箱内的部分物品（投诉不成立，但机构另有缺失）。	部分成立	2
邮政署 (Post Office)			
2019/5855	没有清楚说明以空邮投寄危险品的资讯，并在发现邮件内有不明液体后拒绝退还邮费。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2020/1078	(1) 延迟交付空邮邮件予航空公司（不成立）；以及 (2) 无理把空邮邮件改为平邮运送（不成立）。	不成立	1
2020/1123	无理把空邮邮件改为平邮运送。	不成立	1
2020/1177	无理把空邮邮件改为平邮运送。	不成立	1
2020/1344	(1) 未有就一件易网递邮件提供额外追踪点的资讯（不成立）；以及 (2) 无理把空邮邮件改为平邮运送（不成立）。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2020/2446	(1) 延误处理通函邮寄申请（不成立）； (2) 无理撤回批准申请的决定（成立）； (3) 投诉人多次追问审批的情况仍未获确切答复（不成立）； (4) 未有解释拒绝申请的理由（不成立）；以及 (5) 未就申请设立上诉机制（不成立）。	部分成立	0
2020/3028	(1) 未有清晰交代拒绝通函邮寄申请的理由（不成立）； (2) 通函邮寄申请的审批欠缺准则（未有定论）；以及 (3) 没有向申请人提供有效的资讯，以符合该署的审批准则（投诉不成立，但机构另有缺失）。	投诉不成立，但机构另有缺失	0
2020/3719	(1) 于疫情持续期间无理暂停邮件签收安排（不成立）；以及 (2) 在上述安排暂停后，没有措施监察派递质素（成立）。	部分成立	1
香港电台 (Radio Television Hong Kong)			
2020/0724(I)	拒绝提供有关制作某电视节目的资料。	部分成立	2
2020/2071(I)	拒绝提供在2020年个人防护装备获发数量及库存量的资料。	部分成立	1
选举事务处 (Registration and Electoral Office)			
2020/2930(I)	未能提供选民登记数字。	部分成立	1
社会福利署 (Social Welfare Department)			
2019/1011	没有适切地跟进对某护老院的投诉。	部分成立	2
2019/4924B	没有妥善跟进投诉人的调迁申请。	投诉不成立，但机构另有缺失	5
2019/5022	错误指投诉人不符合高额长者生活津贴的居港日数要求、停发津贴及追讨多领的款项。	不成立	0
2020/0442(I)	拒绝提供某安老院「机构名额宿位」的数目。	成立	1
2020/1197(I)	无理遮盖文件的部分内容及延误回复。	部分成立	1
2020/1331A	没有按现行监管机制妥善跟进投诉人对某安老院的多项投诉。	不成立	1
2020/2070(I)	拒绝提供在2020年个人防护装备获发数量及库存量的资料。	部分成立	1
运输署 (Transport Department)			
2019/3334B	没有适当地跟进两个靠墙摊档占用约半条行人路的问题。	不成立	1
2019/5283	无理拒绝在某路段设置防止驾驶人士横越双白线的塑胶护柱。	不成立	1

个案编号	投诉事项	整体结论	建议数目
2019/5708	未获车主授权及同意，向第三者发放载有车主个人资料的车辆登记细节证明书。	不成立	3
2020/0193H	出席区议会会议的职员在区议员提出某项动议后离席。	不成立	0
2020/1428	没有采取措施防止「有缺点车辆举报机制」被滥用，以及延误回复投诉人的抗辩。	不成立	0
2020/1431	没有采取措施防止「有缺点车辆举报机制」被滥用，以及无理拒绝投诉人的抗辩。	不成立	0
2020/1763A	未能有效解决某公众码头的露宿者问题。	不成立	0
2020/2530B	延误就改划一幅休憩用地为行车道作可行性研究。	不成立	1
职业训练局 (Vocational Training Council)			
2020/1334(R)	无理拒绝提供有关雇员工作表现的行政指引，包括撰写评核报告及赏罚机制等资料。	不成立	2
水务署 (Water Supplies Department)			
2019/4069 2019/4089 2019/4133 2019/4137 及其他	(1) 调动供水管网前准备不足，令沉积物进入供水系统（不成立）； (2) 错误指供水受污染是屋苑内部喉管问题（不成立）； (3) 停水后延误恢复供水（不成立）； (4) 没有妥善测试食水是否安全（不成立）； (5) 没有更换供水管网内含沥青保护层的老化喉管（不成立）； (6) 错误指停水是因用户自行维修水管（成立）；以及 (7) 没有回复查询及索偿事宜（不成立）。	部分成立	2*
2020/1968(I)	未有按投诉人要求提供某区使用内含沥青保护层的喉管的资料，以及食水含沥青对食用安全及人体健康的影响的研究结果。	部分成立	1
在职家庭及学生资助事务处 (Working Family and Student Financial Assistance Agency)			
2019/5277	(1) 错误受理某学生对投诉人开办的一项持续进修基金课程教学质素欠佳的投诉（不成立）； (2) 无理要求投诉人就投诉作回应（不成立）；以及 (3) 没有认收投诉人的回应，亦无交代结果（不成立）。	不成立	0
2020/2242(I)	拒绝提供有关某职员被指在社交媒体发表不当言论的投诉个案的全部资料。	不成立	0

* 每宗个案有两项建议。

附件7

顾问名单

会计

蔡永忠先生，BBS, JP

建筑、工程及测量

何钟泰博士工程师，SBS, MBE, SB St J, JP
陈旭明测量师
陈志超工程师，SBS
林云峰教授，BBS, JP
梁广灏工程师，SBS, OBE, JP
熊永达博士，MH

法律

王沛诗女士，BBS, JP *（任期于2020年8月31日届满）*
张达明先生
罗沛然博士
梁伟文先生，SC
黄文杰先生，SC
Stephen Thomson教授

医务及护理

卢宠茂教授，BBS, JP
沈秉韶医生，BBS, JP
赖锦玉教授

社会工作及更生事务

马丽庄教授，JP
方敏生女士，BBS, JP
吴宏增先生
陈丽云教授，JP

* 姓名以笔划序



财务报表

截至2021年3月31日止年度

香港申诉专员
2020/21 年报

独立核数师报告
致申诉专员

(根据《申诉专员条例》于香港成立)

意见

本核数师(以下简称「我们」)已审计列载于第125至143页申诉专员的财务报表,此财务报表包括于2021年3月31日的财务状况表与截至该日止年度的收支结算表、全面收益表、资金状况变动表和现金流量表,以及财务报表附注,包括主要会计政策概要。

我们认为,该等财务报表已根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》真实而中肯地反映了申诉专员于2021年3月31日的财务状况及截至该日止年度的财务表现和现金流量。

意见的基础

我们已根据香港会计师公会颁布的《香港审计准则》进行审计。我们在该等准则下承担的责任已在本报告「核数师就审计财务报表承担的责任」部分中作进一步阐述。根据香港会计师公会颁布的《专业会计师道德守则》(以下简称「守则」),我们独立于申诉专员,并已履行守则中的其他专业道德责任。我们相信,我们所获得的审计凭证能充足和适当地为我们的审计意见提供基础。

财务报表及其核数师报告以外的信息

申诉专员需对其他信息负责。其他信息包括刊载于年报内的全部信息,但不包括财务报表及我们的核数师报告。

我们对财务报表的意见并不涵盖其他信息,我们亦不对该等其他信息发表任何形式的鉴证结论。

结合我们对财务报表的审计,我们的责任是阅读其他信息,在此过程中,考虑其他信息是否与财务报表或我们在审计过程中所了解的情况存在重大抵触或者似乎存在重大错误陈述的情况。

基于我们已执行的工作,如果我们认为其他信息存在重大错误陈述,我们需要报告该事实。在这方面,我们没有任何报告。

申诉专员就财务报表须承担的责任

申诉专员须负责根据香港会计师公会颁布的《香港财务报告准则》拟备真实而中肯的财务报表，并对其认为为使财务报表的拟备不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述所需的内部控制负责。

在拟备财务报表时，申诉专员负责评估申诉专员持续经营的能力，并在适用情况下披露与持续经营有关的事项，以及使用持续经营为会计基础，除非申诉专员有意将申诉专员清盘或停止经营，或别无其他实际的替代方案。

核数师就审计财务报表承担的责任

我们的目标，是对财务报表整体是否不存在由于欺诈或错误而导致的重大错误陈述取得合理保证，并出具包括我们意见的核数师报告。我们是按照双方同意的聘任条款，仅向申诉专员（作为整体）报告。除此以外，我们的报告不可用作其他用途。我们概不就本报告的内容，对任何其他人士负责或承担法律责任。

合理保证是高水平的保证，但不能保证按照《香港审计准则》进行的审计，在某一重大错误陈述存在时总能发现。错误陈述可以由欺诈或错误引起，如果合理预期它们单独或汇总起来可能影响财务报表使用者依赖财务报表所作出的经济决定，则有关的错误陈述可被视作重大。

在根据《香港审计准则》进行审计的过程中，我们运用了专业判断，保持了专业怀疑态度。我们亦：

– 识别和评估由于欺诈或错误而导致财务报表存在重大错误陈述的风险，设计及执行审计程序以应对这些风险，以及获取充足和适当的审计凭证，作为我们意见的基础。由于欺诈可能涉及串谋、伪造、蓄意遗漏、虚假陈述，或凌驾于内部控制之上，因此未能发现因欺诈而导致的重大错误陈述的风险高于未能发现因错误而导致的重大错误陈述的风险。

– 了解与审计相关的内部控制，以设计适当的审计程序，但目的并非对申诉专员内部控制的有效性发表意见。

– 评价申诉专员所采用会计政策的恰当性及作出会计估计和相关披露的合理性。

– 对申诉专员采用持续经营会计基础的恰当性作出结论。根据所获取的审计凭证，确定是否存在与事项或情况有关的重大不确定性，从而可能导致对申诉专员的持续经营能力产生重大疑虑。如果我们认为存在重大不确定性，则有必要在核数师报告中提请使用者注意财务报表中的相关披露。假若有关的披露不足，则我们应当发表非无保留意见。我们的结论是基于截至核数师报告日止所取得的审计凭证。然而，未来事项或情况可能导致申诉专员不能持续经营。

– 评价财务报表的整体列报方式、结构和内容，包括披露，以及财务报表是否中肯反映交易和事项。

除其他事项外，我们与申诉专员沟通了计划的审计范围、时间安排、重大审计发现等，包括我们在审计中识别出内部控制的任何重大缺陷。

毕马威会计师事务所
执业会计师

香港中环
遮打道10号
太子大厦8楼

2021年5月14日

收支结算表
截至2021年3月31日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2021	2020
收入			
政府资助金	3	**$ 127,856,000**	$ 127,419,000
递延政府资助金之摊销	3	**1,814,220**	1,814,220
银行存款之利息收入		**7,879,805**	9,735,926
其他收入		**260,576**	14,270
		$ 137,810,601	$ 138,983,416
支出			
营运开支	4	**(129,220,929)**	(125,331,036)
年度盈余		**$ 8,589,672**	$ 13,652,380

全面收益表
截至2021年3月31日止年度

申诉专员在所列报的两个年度期内，除「年度盈余」外并无其他全面收益帐项。由于申诉专员的「全面收益总额」在两个年度期内均与「盈余」相同，因此，本财务报表没有另行编制全面收益表。

第130至143页之附注为本财务报表的整体部分。

财务状况表
于2021年3月31日

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2021	2020
资产			
非流动资产			
物业、机器及设备	7	**$ 62,853,284**	$ 60,937,255
流动资产			
按金及预付款项		**$ 3,042,953**	$ 3,459,808
应收利息		**2,536,003**	2,982,644
原定三个月以上到期之定期存款		**382,433,000**	380,136,000
现金及现金等价物	8	**15,223,871**	4,930,400
		$ 403,235,827	$ 391,508,852
资产总额		**$ 466,089,111**	$ 452,446,107
负债			
非流动负债			
应付约满酬金 – 非流动部分	9	**$ 6,670,032**	$ 6,569,438
递延政府资助金 – 非流动部分	3	**55,271,998**	57,086,218
		$ 61,942,030	$ 63,655,656
流动负债			
其他应付款项及应计费用		**$ 5,872,803**	$ 3,321,743
应付约满酬金 – 流动部分	9	**9,239,526**	5,023,628
递延政府资助金 – 流动部分	3	**1,814,220**	1,814,220
		$ 16,926,549	$ 10,159,591
负债总额		**$ 78,868,579**	$ 73,815,247

财务状况表于2021年3月31日（续）

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2021	2020
资金			
累计资金		**$ 387,220,532**	$ 378,630,860
资金总额		**$ 387,220,532**	$ 378,630,860
资金及负债总额		**$ 466,089,111**	$ 452,446,107

申诉专员已于2021年5月14日批准及授权刊发。

赵慧贤女士
申诉专员

第130至143页之附注为本财务报表的整体部分。

资金状况变动表
截至2021年3月31日止年度

(所有数额均以港元为单位)

		累计资金
于2019年3月31日及2019年4月1日之结余	$	364,978,480
2019/2020年度资金状况变动：		
年度盈余及全面收益总额		13,652,380
于2020年3月31日及2020年4月1日之结余	$	378,630,860
2020/2021年度资金状况变动：		
年度盈余及全面收益总额		8,589,672
于2021年3月31日之结余	$	387,220,532

第130至143页之附注为本财务报表的整体部分。

现金流量表
截至2021年3月31日止年度

（所有数额均以港元为单位）

	附注	2021	2020
营运活动			
年度盈余		**$ 8,589,672**	$ 13,652,380
调整：			
利息收入		**(7,879,805)**	(9,735,926)
折旧	4	**2,967,243**	2,623,224
递延政府资助金之摊销		**(1,814,220)**	(1,814,220)
处置物业、机器及设备之损失／（得益）	4	**419**	(2,397)
营运资金变动前之营运盈余		**$ 1,863,309**	$ 4,723,061
按金及预付款项减少／（增加）		**416,855**	(2,559,502)
其他应付款项及应计费用增加		**2,551,060**	83,139
应付约满酬金增加／（减少）		**4,316,492**	(709,538)
营运活动产生之现金净额		**$ 9,147,716**	$ 1,537,160
投资活动			
收取利息		**$ 8,326,446**	$ 8,411,002
购置物业、机器及设备所付款项		**(4,884,465)**	(233,823)
原定三个月以上到期之定期存款增加		**(382,433,000)**	(380,136,000)
原定三个月以上到期之定期存款到期所得款项		**380,136,000**	344,890,000
出售物业、机器及设备所得款项		**774**	2,500
投资活动产生／（运用）之现金净额		**$ 1,145,755**	$ (27,066,321)
现金及现金等价物净增加／（减少）		**$ 10,293,471**	$ (25,529,161)
年初之现金及现金等价物	8	**4,930,400**	30,459,561
年末之现金及现金等价物	8	**$ 15,223,871**	$ 4,930,400

第130至143页之附注为本财务报表的整体部分。

1 申诉专员的概况

申诉专员于2001年12月19日根据法例成立为单一法团，其职能于《申诉专员条例》中订明。

申诉专员公署的注册办事处地址为香港干诺道中168–200号信德中心招商局大厦30楼。

2 主要会计政策

(a) 遵例声明及会计政策变动

本财务报表乃根据香港会计师公会颁布适用的《香港财务报告准则》（此统称包括适用的个别《香港财务报告准则》、《香港会计准则》及诠释），以及香港公认会计原则而编制。申诉专员采纳的主要会计政策列述如下。

香港会计师公会已颁布若干修订《香港财务报告准则》，并在申诉专员当前的会计年度首次生效或可提早采纳。这些准则当中，以下发展与申诉专员的财务报表有关：

《香港财务报告准则》第16号之修订：2019冠状病毒病疫情相关之租金宽减

此项修订提供实务权宜方法允许承租人无需评估某项直接因2019冠状病毒病疫情产生而符合条件的租金宽减（「2019冠状病毒病疫情相关之租金宽减」）是否属于租赁修改，而以并非租赁修改的方法入帐。

申诉专员已选择提早采纳该项修订，对所有于年度内给予申诉专员并符合条件的「2019冠状病毒病疫情相关之租金宽减」应用实务权宜方法。应用新方法后，没有使用权资产记录于财务报表内，对于2020年4月1日的权益期初结余没有构成影响。

2 主要会计政策（续）

(b) 财务报表编制基准

本财务报表以历史成本作为计量基准而编制。

在编制符合《香港财务报告准则》的财务报表时，管理层需要作出影响会计政策的应用及资产、负债、收入和支出的呈报数额的判断、估计和假设。这些估计和相关假设是根据过往经验及管理层因应当时情况下乃属合理的各项其他因素为基础而作出，所得结果乃构成管理层就目前未能从其他资料来源即时得知资产及负债帐面值时所作出判断的基础。实际的结果可能与这些估计有差异。

管理层会不断检讨各项估计及相关假设。假如会计估计的修订只影响某一期间，则该修订会在该期间内确认入帐，或假如会计估计的修订同时影响当前及未来期间，则该修订会在修订期间及未来期间内确认入帐。

(c) 物业、机器及设备

物业、机器及设备是以成本减去累计折旧及减值亏损后列帐。

折旧是在扣减物业、机器及设备的预计剩余价值（如有的话）后，按预计可使用年期以直线法冲销其成本，计算方法如下：

–	持有作自用的租赁土地权益	按租赁的剩余租期
–	建筑物	40年
–	租赁物业装修	10年
–	办公室家具	5年
–	办公室设备	5年
–	电脑设备	4年
–	车辆	5年

2 主要会计政策（续）

(c) 物业、机器及设备（续）

资产的可使用年期及其剩余价值（如有的话）会每年检讨。

管理层会在每个报告年度结束时检讨物业、机器及设备的帐面金额有否出现减值迹象。当资产或所属的现金产生单位的帐面金额高于可收回数额时，便会在收支结算表内确认减值亏损。资产或所属的现金产生单位的可收回数额，是以公平价值减处置费用及使用值两者中较高者计算。在评估使用值时，估计未来现金流量会按除税前贴现率折让至现值，而该贴现率应足以反映市场当时所评估的货币时间价值与有关资产的独有风险。假如用以厘定可收回数额的估计基准出现正面的变化，有关的减值亏损便会拨回。

处置或出售任何物业、机器及设备所产生的损益，以出售所得净额与资产的帐面金额之间的差额厘定，并按处置或出售日期在收支结算表内确认入帐。

(d) 应收款项

应收款项于申诉专员拥有无条件权利可收取代价时予以确认。倘若代价只是随时间推移即会成为到期应付，则收取代价的权利即为无条件。倘若收入于申诉专员拥有无条件权利可收取代价之前已确认，有关金额会作为合约资产列报。

应收款项采用实际利率方法按摊销成本减去以下述方式厘定的信贷亏损拨备列帐：

亏损拨备按等同于整个有效期的预期信贷亏损的金额计量，该等信贷亏损预期在应收款项的整个有效期间出现。就所有金融工具而言（包括按金及应收利息），申诉专员确认相等于12个月预期信贷亏损的拨备，除非金融工具信贷风险自初始确认后大幅增加。在此情况下，亏损拨备乃按相等于整个有效期的预期信贷亏损的金额计量。

预期信贷亏损于各报告日期进行重新计量，任何变动均于损益中确认为减值收益或亏损。申诉专员通过亏损拨备帐中应收款项帐面金额所作的相应调整确认减值收益或亏损。

倘若实际上并无收回的可能，应收款项的帐面金额会予冲销（部分或全部）。这情况通常出现在申诉专员确定债务人没有资产或收入来源可产生足够现金流量以偿还冲销的金额。

2 主要会计政策（续）

(e) 应付款项

应付款项按公平价值初始确认，随后按摊销成本列帐。假如贴现影响并不重大，则会按成本列帐。

(f) 现金及现金等价物

现金及现金等价物包括银行存款及库存现金、存放于银行和其他金融机构的活期存款，以及短期和高流动性的投资。这些投资一般在购入后三个月内到期，可以随时换算为已知的现金额，而且价值变动方面的风险不大。

(g) 雇员福利

薪金、约满酬金、有薪年假、度假旅费及申诉专员提供的非金钱性雇员福利的成本，均在雇员提供相关服务的年度内累积计算。倘若延期支付或清缴款项而影响可属重大，则有关金额会按现值列帐。

(h) 准备金及或有负债

申诉专员假如须就已发生的事情承担法律或推定义务，而履行该义务预期可能导致含有经济效益的资源外流，并且可作可靠的估计，便会提拨准备。假如货币时间价值重大，则准备金会按预计履行义务所需资源的现值列帐。

假如含有经济效益的资源外流的可能性较低，或是无法对有关数额作出可靠的估计，该义务便会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。须视乎未来会否发生某项或某些事情才能确定存在与否的义务，亦会披露为或有负债，但如果资源外流的可能性极低则除外。

2 主要会计政策（续）

(i) 收入确认

(i) 政府资助金

一笔无条件限制的政府资助金于可收取时会在收支结算表内确认为收入。其他的政府资助金于有理由确信将会收取，而申诉专员亦将会符合各项附带条件时，便会初始在财务状况表确认入帐。补偿申诉专员开支的资助金，会在开支产生的期间有系统地同时在收支结算表内确认为收入。补偿申诉专员资产成本的资助金，会列作递延政府资助金记入财务状况表，并按照附注2(c)所列的折旧政策的基准，按相关资产的租赁年期或可使用年期在收支结算表内确认入帐。

(ii) 利息收入

利息收入于产生时按实际利率方法确认入帐。

(j) 关联人士

(a) 任何人士或其直系亲属与申诉专员相关联，假如该人士或其直系亲属：

(i) 可控制或共同控制申诉专员；

(ii) 对申诉专员有重大影响力；或

(iii) 是申诉专员的主要管理层成员。

2 主要会计政策（续）

(j) 关联人士（续）

(b) 假如下述任何情况适用，则某实体与申诉专员相关联：

(i) 该实体与申诉专员是同一集团的成员（即每一主体、附属机构及同集团附属机构相互有关联）。

(ii) 某一实体是另一实体的联属机构或联办机构（或另一实体所属集团成员的联属机构或联办机构）。

(iii) 两个实体都是相同第三方的联办机构。

(iv) 某一实体是第三方的联办机构，而另一实体是第三方的联属机构。

(v) 该实体是为申诉专员或申诉专员关联实体的雇员而设的聘用期结束后福利计划。

(vi) 该实体受附注2(j)(a)所述的人士所控制或共同控制。

(vii) 附注2(j)(a)(i)所述的人士对该实体有重大影响或是该实体（或其主体）的主要管理层成员。

(viii) 该实体或其所属集团内任何人士向申诉专员提供主要管理层成员的服务。

一位人士的直系亲属，概指在该人士与实体交易的过程中，可能影响该人士或受该人士影响的家庭成员。

3 政府资助金及递延政府资助金

政府资助金是供申诉专员应付日常营运开支的政府拨款。

递延政府资助金是作为预付租赁费用及购置建筑物之用的政府拨款。递延政府资助金之摊销，是按预付租赁费用持有作自用的批租土地权益的租约期（54年）及建筑物的可使用年期（40年），按照附注2(c)及2(i)(i)载列的会计政策以直线法计算确认入帐。

于2021年3月31日计算，预计递延政府资助金之摊销如下：

	2021	2020
一年内并包括在流动负债之内	**$ 1,814,220**	$ 1,814,220
一年后并包括在非流动负债之内	**55,271,998**	57,086,218
	$ 57,086,218	$ 58,900,438

4 营运开支

	2021	2020
雇员福利开支（附注5）	**$ 118,435,343**	$ 114,639,117
物业、机器及设备折旧（附注7）	**2,967,243**	2,623,224
差饷及管理费	**3,278,682**	3,215,584
短期租赁相关开支	**100,800**	100,800
核数师酬金	**95,000**	92,000
处置物业、机器及设备之损失／（得益）	**419**	(2,397)
其他开支	**4,343,442**	4,662,708
	$ 129,220,929	$ 125,331,036

财务报表附注（续）

（所有数额均以港元为单位）

5 雇员福利开支

	2021	2020
薪金及津贴	**$ 101,191,667**	$ 98,217,291
约满酬金	**10,638,607**	10,687,001
退休保障费用 – 强积金计划	**2,780,775**	2,688,318
未放取之年假	**846,726**	846,726
其他雇员福利开支	**2,977,568**	2,199,781
	$ 118,435,343	$ 114,639,117

6 主要管理层薪酬

	2021	2020
短期雇员福利	**$ 18,472,303**	$ 17,589,727
聘用期结束后福利	**2,751,059**	3,190,732
	$ 21,223,362	$ 20,780,459

7 物业、机器及设备

	持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2020年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 873,498	$ 1,785,073	$ 6,302,896	$ 695,001	$117,582,418
增添	–	–	764,436	39,849	173,080	3,607,221	299,879	4,884,465
处置	–	–	–	(28,653)	(44,194)	(141,231)	–	(214,078)
于2021年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,990,386	$ 884,694	$ 1,913,959	$ 9,768,886	$ 994,880	$122,252,805
累计折旧：								
于2020年4月1日	$ 25,217,124	$ 7,582,438	$ 14,910,402	$ 759,226	$ 1,515,623	$ 6,092,767	$ 567,583	$ 56,645,163
年内支出	1,394,220	420,000	407,952	38,379	119,626	409,203	177,863	2,967,243
处置后拨回	–	–	(1,701)	(28,652)	(43,905)	(138,627)	–	(212,885)
于2021年3月31日	$ 26,611,344	$ 8,002,438	$ 15,316,653	$ 768,953	$ 1,591,344	$ 6,363,343	$ 745,446	$ 59,399,521
帐面净值：								
于2021年3月31日	$ 48,288,656	$ 8,797,562	$ 1,673,733	$ 115,741	$ 322,615	$ 3,405,543	$ 249,434	$ 62,853,284

	持有作自用的租赁土地权益	建筑物	租赁物业装修	办公室家具	办公室设备	电脑设备	车辆	总计
成本：								
于2019年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 852,401	$ 1,765,521	$ 6,186,456	$ 874,801	$ 117,605,129
增添	–	–	–	40,331	48,018	145,474	–	233,823
处置	–	–	–	(19,234)	(28,466)	(29,034)	(179,800)	(256,534)
于2020年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 16,225,950	$ 873,498	$ 1,785,073	$ 6,302,896	$ 695,001	$ 117,582,418
累计折旧：								
于2019年4月1日	$ 23,822,904	$ 7,162,438	$ 14,468,239	$ 730,918	$ 1,441,938	$ 6,043,550	$ 608,383	$ 54,278,370
年内支出	1,394,220	420,000	442,163	47,542	102,048	78,251	139,000	2,623,224
处置后拨回	–	–	–	(19,234)	(28,363)	(29,034)	(179,800)	(256,431)
于2020年3月31日	$ 25,217,124	$ 7,582,438	$ 14,910,402	$ 759,226	$ 1,515,623	$ 6,092,767	$ 567,583	$ 56,645,163
帐面净值：								
于2020年3月31日	$ 49,682,876	$ 9,217,562	$ 1,315,548	$ 114,272	$ 269,450	$ 210,129	$ 127,418	$ 60,937,255

申诉专员以长期租赁方式持有租赁土地权益。

8 现金及现金等价物

	2021	2020
银行现金	**$ 15,218,871**	$ 4,925,400
库存现金	**5,000**	5,000
	$ 15,223,871	$ 4,930,400

9 应付约满酬金

有关数额是在雇佣合约届满时须支付给雇员的约满酬金。金额为雇员基本薪金的10%至25%（2020年：10%至25%）不等，但扣除雇主的强积金供款。

10 税项

根据《申诉专员条例》附表1A第5(1)条，申诉专员获豁免缴付根据《税务条例》征收的税项。

11 承担

于2021年3月31日计算，按照停车位不可撤销之营运租赁合约应缴付的最低租赁付款总额如下：

	2021	2020
于一年内缴付	**$ 8,400**	$ 8,400

除非在最少一个历月前以书面通知退租，否则租约仍然有效。

12 累计资金管理

申诉专员在管理其累计资金时，基本目的是确保申诉专员的财政持续稳健。申诉专员无须承担外部施加的对累计资金的要求。

13 金融风险管理及金融工具的公平价值

风险管理由总务及财务组按照申诉专员核准的政策执行。总务及财务组与各营运单位紧密合作，鉴别和评估财务风险。申诉专员所涉及的信贷风险、资金周转风险、利率风险及货币风险如下：

(a) 信贷风险

信贷风险指因交易对手不履行合约义务而对申诉专员造成财务损失的风险。申诉专员的信贷风险主要源自定期存款和现金及现金等价物。申诉专员已订定信贷政策，并持续监察这方面涉及的信贷风险。

现金存放于信贷评级稳健的金融机构，以尽量减低信贷风险。

信贷风险额上限为财务状况表内各项金融资产的帐面金额。申诉专员并无提供任何会使其涉及信贷风险的担保。

13 金融风险管理及金融工具的公平价值（续）

(b) 资金周转风险

申诉专员的政策是定期监察现时及预计的资金周转需要，以确保维持足够现金储备应付短期及较长期的资金周转需要。

下表列载申诉专员的财务负债在报告年度结束时之剩余合约年期，乃根据未贴现合约现金流及申诉专员可能被要求付款之最早日期编制：

2021

	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	**一年以上但两年以下**	**两年以上但五年以下**	**未贴现合约现金流总计**	**帐面金额**
应付约满酬金	**$ 9,239,526**	**$ 5,779,880**	**$ 890,152**	**$15,909,558**	**$15,909,558**
其他应付款项及应计费用	**5,872,803**	**–**	**–**	**5,872,803**	**5,872,803**
	$15,112,329	**$ 5,779,880**	**$ 890,152**	**$21,782,361**	**$21,782,361**

2020

	未贴现合约现金外流				
	一年以下或即时到期	一年以上但两年以下	两年以上但五年以下	未贴现合约现金流总计	帐面金额
应付约满酬金	$ 5,023,628	$ 4,804,065	$ 1,765,373	$ 11,593,066	$ 11,593,066
其他应付款项及应计费用	3,321,743	–	–	3,321,743	3,321,743
	$ 8,345,371	$ 4,804,065	$ 1,765,373	$ 14,914,809	$ 14,914,809

13 金融风险管理及金融工具的公平价值（续）

(c) 利率风险

利率风险指金融工具的价值因市场利率调整而浮动的风险。申诉专员所涉及的利率风险只有按市场利率计息的银行结余。

敏感度分析

估计假如利率整体上升／下跌100个（2020年：100个）基点，而其他变数均维持不变，则申诉专员的盈余及累积资金于2021年3月31日便会增加约152,000元（2020年：47,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率变动在报告年度结束当日已出现，并已应用到同日可能导致申诉专员涉及利率风险的金融工具内。100个基点的升跌，是管理层评估该年度结束当日至下一报告年度之内可能出现的合理利率变动而得出的。有关分析所依据的基准与2020年相同。

(d) 货币风险

申诉专员的所有交易均以港元计算，故不涉及任何货币风险。

(e) 公平价值衡量

申诉专员的金融工具以成本或摊销成本入帐的帐面金额，与其于2021年及2020年3月31日的公平价值并无重大差异。

14 重大关联人士交易

涉及主要管理层人员的交易

主要管理层所有成员的酬金已在附注6披露。

15 截至2021年3月31日止年度已颁布但尚未生效的修订、新准则及诠释可能带来的影响

截至本财务报表刊发日期止，香港会计师公会已颁布多项修订及一项新准则（《香港财务报告准则》第17号：*保险合约*），但在截至2021年3月31日止年度尚未生效，亦没有在本财务报表中采纳，当中包括以下可能与申诉专员相关的准则：

	于下列日期或之后开始的会计期间生效
《香港财务报告准则》第9号、《香港会计准则》第39号、《香港财务报告准则》第7号、《香港财务报告准则》第4号及《香港财务报告准则》第16号之修订：*利率基准改革 – 第二阶段*	2021年1月1日
《香港财务报告准则》2018年至2020年周期的年度改进	2022年1月1日
《香港会计准则》第1号之修订：*负债分类为流动或非流动*	2023年1月1日

申诉专员现正评估该等修订及新准则于初次应用期间所造成的影响。至目前为止，申诉专员认为采纳该等修订及新准则不大可能会对本财务报表构成重大影响。

投诉人约章

本署竭诚为市民提供优质服务。为充分履行职务，本署与投诉人订立以下约章：

本署的承诺

- 专业、公正及有效率地处理投诉
- 适时知会投诉人查讯的进度及结果
- 清楚解释本署的决定
- 保障投诉人的私隐
- 对市民有礼及尊重

投诉人若不满意查讯结果，可来函本署及提出理据要求覆检个案。若对个别职员或服务有任何意见，可向本署总行政主任提出。本署会秉持专业公正的精神跟进个案。

投诉人的责任

- 清楚说明投诉事项
- 适时提供真确的资料
- 配合查讯工作
- 以合理的态度提出投诉
- 对职员有礼及尊重

若投诉人未能配合，查讯进度及／或结果可能会受影响。届时本署会视乎实际情况，决定采取适当措施，包括根据所获得的证据作出判断，或终止查讯等。

香港申诉专员公署

地址	香港干诺道中 168-200 号 信德中心招商局大厦 30 楼
邮箱	香港邮政总局信箱 3300 号
查询及投诉热线	(852) 2629 0555
传真	(852) 2882 8149
网址	http://www.ombudsman.hk
查询电邮	enquiry@ombudsman.hk
投诉电邮	complaints@ombudsman.hk

FSC™
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的森林資源的紙張
FSC™ C017167

本年报采用环保纸张印制